

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

**Институт социально-философских наук и массовых
коммуникаций**

Кафедра конфликтологии

Т.З. МАНСУРОВ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ
(для студентов конфликтологов)

Конспект лекций

Казань-2014

Направление подготовки: 034000.62: Конфликтология (бакалавриат, очное обучение).

Учебный план: Конфликтология

Дисциплина: Б.4 «Конфликтология» (2 курс, 3 семестр)

Количество часов: 144 (в том числе: лекции - 28, практические занятия - 44, самостоятельная работа – 72); форма контроля: зачет (3-й семестр).

Аннотация:

Дисциплина «Конфликтология» - это расширенный курс лекций для студентов-конфликтологов Института социально-философских наук и массовых коммуникаций. Данный курс представляет собой часть единого блока знаний, посвященного проблемам истории развития конфликтологических идей, методологическим и общетеоретическим аспектам конфликтологии, а также проблемам управления конфликтами и предотвращения конфликтных взаимоотношений.

Цель курса – сформировать у студентов представления о теоретических основах и закономерностях функционирования конфликтологической науки, выделяя ее специфику, раскрывая принципы познания конфликтов, причины возникновения, этапы протекания и определение способов завершения конфликтов. Для профессионального (конфликтологического) образования особо важным является не только приобретение знаний в исследовании конфликтов в различных сферах жизнедеятельности людей, но и умение выработать механизмы и технологии их урегулирования и разрешения, своевременного предупреждения, способность прогнозировать развитие социальных конфликтов.

Подготовленный материал можно изучать самостоятельно, выполняя предлагаемые задания, подготавливая письменные рефераты, устные доклады на семинарах и проводя самоконтроль усвоения материала с помощью вопросов к каждой лекции.

Темы: 1. Предпосылки конфликтологических идей. 2. История отечественной конфликтологии. 3. Объект и предмет конфликтологии. 4. Эволюция конфликтов. 5. Системная концепция конфликтов. 6. Принципы исследования конфликтов. 7. Методы изучения конфликта. 8. Конфликт как тип трудных ситуаций. 9. Классификация конфликтов. 10. Структура конфликта. 11. Причины конфликтов. 12. Функции конфликтов.

Ключевые слова: противоречие, конфликт, теория конфликта, объект конфликта, предмет конфликта, эволюционизм, принцип междисциплинарности, системный метод, трудная ситуация, конструктивный конфликт, деструктивный конфликт, структура конфликта, причина конфликта.

Дата начала использования: 1 сентября 2014 г.

Автор - составитель: Мансуров Тимур Зуфарович, кандидат политических наук, ассистент кафедры конфликтологии Института социально-философских наук и массовых коммуникаций КФУ, e-mail: TZMansurov@kpfu.ru.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЛЕКЦИЯ № 1. ПРЕДПОСЫЛКИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ИДЕЙ.....	7
1.1. Источники конфликтологических знаний.....	8
1.2. Основные направления развития западной конфликтологии.....	10
1.3. Конфликт в культурно-исторической психологии.....	12
ЛЕКЦИЯ № 2. ИСТОРИЯ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ.....	13
2.1. Периодизация истории отечественной конфликтологии.....	15
2.2. Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.....	17
ЛЕКЦИЯ № 3. ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ.....	22
3.1. Конфликтология в системе наук.....	24
3.2. Функции конфликтологии.....	26
3.3. Объектно-предметное поле конфликтологии.....	28
3.4. Социальный конфликт.....	29
3.5. Универсальная понятийная схема описания конфликта.....	31
ЛЕКЦИЯ № 4. ЭВОЛЮЦИЯ КОНФЛИКТОВ.....	32
4.1. Геохронологическая шкала. Уровни эволюции психики.....	35
4.2. Основные виды эволюции конфликта.....	36
4.3. Эволюционная структура психики человека.....	37
ЛЕКЦИЯ № 5. СИСТЕМНАЯ КОНЦЕПЦИЯ КОНФЛИКТОВ.....	39
5.1. Основные элементы системной концепции конфликтов.....	41
5.2. Виды системного анализа конфликтов.....	45
5.3. Системно-ситуационный анализ конфликтов.....	46
5.4. Системно-информационный анализ конфликтов.....	48
5.5. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.....	50
ЛЕКЦИЯ № 6. ПРИНЦИПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	52
6.1. Общенаучные принципы исследования конфликтов.....	53
6.2. Методологические принципы конфликтологии.....	55

6.3. Соотношение эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов.	
Логика процесса исследования конфликтов.....	57
ЛЕКЦИЯ № 7. МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	59
7.1. Основные этапы изучения конфликтов.....	61
7.2. Программа изучения конфликтного взаимодействия.....	63
7.3. Методы исследования в конфликтологии.....	64
7.4. Качественные методы исследования конфликтов.....	66
7.5. Математическое моделирование конфликта.....	68
7.6. Модульный социотест.....	69
ЛЕКЦИЯ № 8. КОНФЛИКТ КАК ТИП ТРУДНЫХ СИТУАЦИЙ.....	70
8.1. Конфликт как тип трудных ситуаций.....	73
8.2. Типы конфликтных личностей.....	74
8.3. Поведение человека в трудной ситуации.....	76
8.4. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях.....	77
8.5. Выбор стратегии поведения в конфликте.....	79
8.6. Основные стратегии поведения в конфликте.....	81
ЛЕКЦИЯ № 9. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ.....	83
9.1. Общая типология конфликтов.....	84
9.2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.....	86
ЛЕКЦИЯ № 10. СТРУКТУРА КОНФЛИКТА.....	88
10.1. Структура конфликтной ситуации.....	90
10.2. Мотивация оппонентов в конфликте.....	91
10.3. Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах.....	93
10.4. Целевая структура конфликтной ситуации.....	95
10.5. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте.....	97
10.6. Информационные модели конфликта.....	98
ЛЕКЦИЯ № 11. ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ.....	100
11.1. Причины конфликтов.....	102

11.2. Организационно-управленческие причины конфликтов.....	104
11.3. Социально-психологические причины возникновения конфликтов.....	105
11.4. Личностные причины возникновения конфликтов.....	107
11.5. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конflikта.....	108
ЛЕКЦИЯ № 12. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ.....	110
12.1. Деструктивные конфликты по отношению к оппонентам.....	112
12.2. Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе.....	113
12.3. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.....	114
12.4. Конструктивные функции конфликтов по отношению к группе.....	115

Предпосылки конфликтологических идей

Аннотация. Данная тема раскрывает содержание основных этапов развития конфликтологии.

Ключевые слова. Конфликт, теория конфликта, психология конфликта, психоаналитическое направление, социология конфликта, функциональная теория конфликта, диалектическая теория конфликта, теория политических групп.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Конфликт– открытое противоборство двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Конфликтная ситуация– состояние конфронтации двух и более социальных субъектов по поводу существующих между ними реальных и мнимых противоречий.

Фрустрация– психическое состояние, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникшими на пути к достижению цели; переживание неудачи.

Агрессия– индивидуальное или коллективное поведение, направленное на причинение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека, группы людей и больших социальных общностей.

Интеракционизм–методологическое направление в современной социологии и социальной психологии, ключевой идеей которого является социальное взаимодействие преимущественно в символическом содержании.

Вопросы для изучения:

1. Источники конфликтологических знаний.
2. Изучение конфликта в зарубежной психологии.
3. Изучение конфликта в западной социологии.
4. Основные направления исследования конфликтов в зарубежной политологии.
5. Конфликт в культурно-исторической психологии.

1. Источники конфликтологических знаний.

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные гениальные мысли о них имеются в самых древних источниках, дошедших до нас. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Не оставалось неизменным и отношение к ним общественной мысли. Античная эпоха оставила нам детальное описание войн и первые оценки конфликтов подобного рода. В Средние века и в Новое время были предприняты попытки осмыслить сущность этого явления. Целая плеяда мыслителей-гуманистов высказывала свои представления о конфликтах, пагубности их роли в развитии человечества, об устранении войны из жизни общества и установлении вечного мира.

Проблему отношения к миру и войне, согласию и насилию не могли не ставить различные религиозные учения. Вопрос об отношении христианства к проблеме насилия сложен, а в некоторых аспектах неразрешим, поскольку в различных христианских культах позиции по данному вопросу оказывались противоположными. Ислам, при всей своей опоре на концепцию многовариантности мирового устройства, которая обусловлена всемогущей волей Аллаха, также не исключает насилия, в том числе и между единоверцами. Наиболее последовательными в оценке силовых и ненасильственных средств в мировоззрении и политике являются буддизм и индуизм. Основывающиеся на всеобщей любви людей, они не приемлют насилие, особенно войну, в то же время здесь стирается противопоставление добра и зла.

Конфликт как явление, играющее ключевую роль в жизни человека и общества, во все времена находил свое место в художественно-образных формах отражения действительности. Литература, живопись, скульптура, музыка, танец, кино, театр и другие виды искусства всегда отражали конфликты с помощью соответствующих художественных средств, влияли на формирование отношения к ним у зрителей, читателей, слушателей. С момента своего появления искусство стало служить мощным фактором духовно-практического освоения людьми конфликтов, влиять на их определение своего

поведения. Художественное осмысление реальности не противостоит, а дополняет, усиливает и облегчает научный анализ проблемы конфликтов. Очевидно, что использование искусства, литературы, средств массовой информации является одним из весьма перспективных направлений повышения конфликтологической культуры российского общества. Включение данной проблематики в сферу интересов конфликтологии намного повышает практические возможности науки по изучению и регулированию, прежде всего, социальных конфликтов.

Еще одним из важных источников конфликтологических идей являются практические знания. Практические конфликтологические знания содержатся в индивидуальном житейском опыте каждого человека. Именно они, как правило, определяют, какую стратегию поведения выберет человек в конкретном конфликте.

Эти знания представляют собой накапливаемые в процессе жизни опытным путем и частично передаваемые от поколения к поколению сведения о принципах, способах и приемах поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Индивидуальный и коллективный жизненный опыт, дающий рецепты оптимального поведения в конфликтах, безусловно должен быть объектом изучения конфликтологической науки.

2. Основные направления развития западной конфликтологии. Зарубежная психология имеет значительные традиции в изучении внутриличностных и социальных конфликтов. Можно условно выделить два этапа в истории изучения конфликтов: начало XX в. — 1950-е гг. (конфликт рассматривался как составная часть более широких концепций) и конец 1950-х гг. — настоящее время (непосредственное исследование конфликта как такового).

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

- психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);

- социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);
- этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);
- теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);
- фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);
- поведенческое (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс);
- социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);
- интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

Современные подходы:

- теоретико-игровой (М. Дойч);
- теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри).

В истории изучения конфликта в **западной социологии** выделяются три этапа:

- вторая половина XIX в. — социал-дарвинизм (Г. Спенсер и др.), описавший проявления социальной борьбы при столкновении интересов, унаследованных норм и новых идей, привлечение внимания к проблеме конфликта, и теория К. Маркса, где классовый конфликт рассматривался без теоретического анализа его разнообразных поведенческих форм;
- первая половина XX в. — функциональная теория конфликта (Г. Зиммель) и структурный функционализм (Т. Парсонс), ставивший задачу найти эффективные методики разрешения конфликтных ситуаций в организациях, на производстве. При этом конфликты оценивались как негативные процессы, сдерживающие развитие общества;
- вторая половина XX в. — теория позитивно-функционального конфликта (Л. Козер), конфликтная модель общества (Р. Дарендорф), общая теория конфликта (К. Боулдинг), рассматривавшая конфликт в виде всеобщей категории, присущей всему живому и неживому миру, служащей базой для анализа любых процессов.

В отличие от психологии и социологии, где концепции конфликта стали уже классическими, в **политологии** собственно конфликтологические теории выделить сложно. Правомернее говорить о взглядах политологов на роль конфликтов в обществе, управлении политическими конфликтами.

Политологические исследования конфликта связаны с направлениями: теории политических групп (В. Парето и Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли), теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс) и этнополитические теории (И. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд).

3. Конфликт в культурно-исторической психологии.

В традиции культурно-исторической психологии конфликт занимает достаточно весомое место, но не является предметом исследования. В определенных точках процесса развития он проявляется как видимый в поведении, внутреннее взаимодействие разворачивается своей конфликтной стороной.

Тем не менее можно выделить три основания, по которым этот термин используется в культурно-исторической концепции.

Конфликт как диагностическая ситуация — в этом контексте он используется не в качестве привычного в психологии понятия, применяемого для выявления особенностей и закономерностей, а как понятие, позволяющее фиксировать определенные достижения. В ситуациях, представленных в виде столкновения так называемых натуральной и культурной форм поведения ребенка, видны возможности его обращения к противоречивым способам поведения.

Конфликт как диагностический и формирующий прием рассматривает конструктивную и продуктивную функцию как само собой разумеющееся педагогическое и психологическое построение, указывается необходимость конфликта для успешности учения.

Конфликт как механизм развития — позитивный смысл состоит в раскрытии для ребенка его собственных возможностей. Как только сложившиеся формы поведения перестают соответствовать связке «потребности и мотивы – конкретный объект», так сразу же появляются детские конфликты, для решения которых используются новые специфические детские способы.

Отечественный исследователь Б. И. Хасан выделяет ряд положений, существенных для понимания конфликта и его функций в культурно-исторической концепции.

- Конфликт представлен в виде противоречий возраста (Л. С. Выготский) или в виде реальных противоречий учения (Л. С. Выготский, Д. Б. Эльконин). И в том и в другом случае противоречия рассматриваются как движущие силы в столкновении натуральной и культурной форм поведения ребенка.
- Отношение к конфликту строится как искусственное, то есть его необходимо проектировать, инициировать и разрешать для решения задач развития. Предметом конфликта в культурно-исторической концепции является разрыв (пустота) в виде противопоставленности натуральной и культурной форм поведения.
- Природа конфликта позитивна, то есть конфликт является продуктивной основой культурного развития, особенно в детском возрасте.
- Культурно-историческая концепция изучает внутренние конфликты, имеющие внешний конфликт своей генетически исходной формой при неопределенности самого понятия конфликта.
- Феноменально конфликт представлен как противоречивость в одном поведении способов его организации.
- Урегулирование и разрешение конфликта происходят за счет овладения поведением и построения его на новом уровне.

История отечественной конфликтологии.

Аннотация. Данная тема раскрывает содержание этапов становления и развития отечественной конфликтологии.

Ключевые слова. Конфликт, конфликтология, междисциплинарные исследования, психология, социология, философия, правоведение, военная наука, естественные науки, технические науки.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Междисциплинарное исследование— способ организации исследовательской деятельности, предусматривающий взаимодействие в изучении одного и того же объекта представителей различных дисциплин.

Враждебность— психологическая установка, готовность к конфликтному поведению.

Конкуренция— один из видов социального конфликта (особый вид борьбы), целью которой является получение прибыли, доступа к дефицитным благам и другой выгоды.

Математическая модель— это упрощенное описание реальности с помощью математических понятий.

Вооруженный конфликт — вооруженное противоборство между государствами или социальными общностями внутри отдельных государств, имеющее целью разрешение экономических, политических, национально-этнических и иных противоречий через ограниченное применение военной силы.

Вопросы для изучения:

1. Основные этапы развития отечественной конфликтологии.
2. Особенности и противоречия развития конфликтологии в современной России.
3. Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.
4. Изучение конфликтов в социально-гуманитарных науках.
5. Изучение конфликтов в естественных и технических науках.

1. Периодизация истории отечественной конфликтологии.

Хотя целостное и подробное изложение истории конфликтологии затруднено в силу ее молодости, общий взгляд на историю конфликтологии может быть представлен в следующем виде.

Первый период — до 1924 г.

Зарождение и развитие конфликтологических идей как практического знания людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах: проблема насилия и ненасилия в религиозных учениях, проблема конфликта в искусстве и культуре. *Конфликт изучается в рамках философии, искусствоведения, филологии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.*

Второй период — 1924–1992 гг.

Зарождение, становление и развитие частных конфликтологических наук. Конфликт начал изучаться как самостоятельное явление в правоведении и социологии. Интенсивно исследуется конфликт в других науках, однако междисциплинарных работ нет. Активность была вызвана:

- степенью конфликтности жизнедеятельности нашего общества на всех уровнях;
- степенью зависимости гуманитарных наук, заинтересованных в разработке проблемы конфликта, от политической обстановки в стране, идеологических установок, состояния демократизации общества;
- уровнем развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт, разработанностью методологических, теоретических и методических предпосылок исследования этого сложного социального явления;
- характером связи с мировой наукой, возможностью изучения и использования результатов исследования конфликта учеными других стран.

Второй период включает четыре этапа.

Первый этап — 1924–1935 гг. Охватывает первую волну публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, психологии, математике, социобиологии.

Второй этап — 1935–1949 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

Третий этап — 1949–1972 гг. Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций, конфликт как самостоятельное явление начинает изучаться в философии, педагогике, исторических и политических науках.

Четвертый этап — 1972–1992 гг. Ежегодно публикуется не менее 35 работ по проблеме конфликта, защищаются первые докторские диссертации, из них три — по искусствоведению и по одной — в математике, педагогике, правоведении, психологии, политологии и философии. Разрабатывается системная концепция конфликтов.

Третий период — с 1992 г. по настоящее время.

Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, создаются центры, группы по исследованию и регулированию конфликтов, наблюдается заметное увеличение ежегодного количества публикаций (60–350). Ежегодно защищается от 2 до 10 докторских диссертаций, общее количество защищаемых диссертаций колеблется от 19 до 98 в год.

2. Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.

Первые отечественные публикации, в которых главным объектом анализа стал конфликт, появились в начале 1920-х гг. В них впервые проблема конфликта выделяется как самостоятельная, а в названиях работ появляются само понятие **конфликт** и его производные.

С этого момента можно проследить динамику изучения проблемы, ее важность для того или иного научного направления. Наиболее удобным источником для анализа являются представленные научной общественности данные исследований.

Библиографический поиск позволил выявить шестнадцать отечественных наук, занимающихся изучением конфликта. К ним относятся военные науки, география, искусствоведение и филология, исторические науки, медицинские науки, педагогика, политические науки, правоведение, психология, социобиология, социология, физико-математические и технические науки, философия, экономика. Длительность исследования наукой проблемы конфликта влияет на качество и количество полученных знаний. Начало изучения конфликта в рамках конкретной дисциплины лучше всего можно определить по времени опубликования первых работ, посвященных данной проблеме.

Количественный анализ публикаций за 70 лет с момента выхода первой работы отечественного автора по проблеме конфликта дал возможность сформировать общее представление о характере печатных работ.

Первая работа в данной области была опубликована в 1924 г. Ее авторы — П. О. Гриффин и М. И. Могилевский. Она носила в большей степени социологический характер и была посвящена трудовым конфликтам, а также порядку их разрешения.

Анализ данных динамики публикаций и подготовки диссертаций по проблеме конфликта показывает, что в разных отраслях конфликтологии сложились различные тенденции в способах отражения получаемых знаний в печати. Так, если в искусствоведении и философии диссертации составляют соответственно 20% и 19% общего числа публикаций, то в социологии — лишь 5%, а в психологии и политических науках — 8%. Относительное количество публикаций в виде книг и брошюр наиболее велико в математике — 32%, меньше в социобиологии — 7%, а также в военных науках — 10%.

Как показывают вышеприведенные данные, лидером среди наук, изучающих конфликт, является психология. Это связано с той определяющей ролью, которую играет человек в возникновении, развитии и завершении любых социальных и внутриличностных конфликтов. На сегодняшний день результаты исследований психологии конфликта используются в самых разных

областях нашей деятельности. В первую очередь, это психотерапевтическая практика, не менее важна работа специалистов-конфликтологов в различных коллективах, организациях. Открываются возможности применения конфликтологических знаний в решении противоречий на межгосударственном уровне.

Однако лидирующее положение психологии характерно только для отечественной конфликтологии. В западной конфликтологии наибольшее количество исследований проведено социологами.

Кроме психологов, наиболее значительный вклад в изучение конфликта внесли социологи и политологи. Представителями этих трех наук подготовлено 58% общего количества публикаций, имеющихся в одиннадцати отраслях конфликтологии.

Психология занимает лидирующее положение в изучении конфликта. Знания, полученные психологами, составляют основу как теоретических, так и практических разделов конфликтологии. Отмечается определенная неравномерность в изучении различных видов конфликта. Около 83% работ посвящено межличностным конфликтам, 8% работ — внутриличностным конфликтам, 3–4% работ — конфликтам между различными по величине группами, и 5% работ носят методологический и общетеоретический характер.

Пионеры отечественной науки в изучении конфликта — социологи. Разнообразие социальных противоречий предопределяло многообразие форм их разрешения. Одной из них выступал конфликт. Существовавшие в 1920-е гг. статистические материалы по трудовым конфликтам были открыты для всего управленческого персонала. Это позволяло анализировать происходящие в сфере труда процессы и принимать своевременные меры по разрешению противоречий. На сегодняшний день по количеству публикаций **социология** занимает второе место после психологии. Современные направления: *управление конфликтами в организациях и на производстве; этнические конфликты; критический анализ развиваемой на Западе «социологии*

конфликта»; социологические аспекты международных конфликтов; роль конфликта в семейно-брачных отношениях.

В **философии** основные направления исследований конфликта связаны с выявлением закономерностей его развития, а также соотношения категорий «противоречие» и «конфликт». Среди них: *моральный конфликт в современном обществе; методологические аспекты этнических конфликтов; художественный конфликт как эстетическая категория; критика современных взглядов западных философов; разработка собственно философской концепции социального конфликта.*

Историки изучают фактологический аспект межгосударственных и межгрупповых конфликтов. Конфликт исследуется по нескольким направлениям: *международные конфликты; конфликты на Ближнем Востоке; развитые страны и конфликты в третьем мире; роль ООН и других международных организаций в урегулировании международных конфликтов; этнические конфликты; исторические аспекты конфликтных отношений царской России и СССР с соседними государствами; межнациональные и этнические противоречия и конфликты на территории бывшего СССР.*

Возникновение **политологического анализа** конфликтов в последние десять лет связано с конфликтностью социума на постсоветском пространстве и бурным развитием политологии в целом. С начала 1970-х гг. и по настоящее время проблема конфликта разрабатывается представителями политических наук: политологии, политической истории, международных отношений и внешней политики государств.

Объектом анализа **педагогов** являются конфликты в области образования. Интерес к противоречиям в процессе воспитания детей, отклоняющемуся поведению в дошкольном возрасте начал формироваться в отечественной педагогике в 1920–30-е гг. Он нашел проявление в исследованиях Л. С. Выготского, А. С. Залужного и др. Сегодня в педагогике исследуются: *конфликты в коллективах школьников; сущность конфликтов, их причины в педагогических коллективах; анализ педагогических условий*

профилактики и преодоления конфликтных ситуаций в звене «учитель — родитель», «учитель — ученик».

Математические исследования конфликта направлены на создание математических моделей конфликтного взаимодействия при соблюдении условий строгой формализации параметров и переменных. Выделяют несколько направлений: *разработка универсальных математических моделей разрешения конфликтных ситуаций; функционирование сложных систем в конфликтных ситуациях; конфликты в технических эргатических системах (система «человек — машина»); разработка различных математических моделей взаимоотношений типа «хищник — жертва» (в биологических системах); оптимизация поведения человека в конфликте.*

Искусствоведческий анализ — изучение описаний конфликтных явлений в произведениях культуры и искусства. Можно выделить несколько подходов к изучению конфликта в искусствоведении: *исследование художественного конфликта как частного момента искусства, где за структурную единицу анализа берется одно или несколько произведений, в границах которых конфликт раскрывается как компонент предметно-тематического, структурно-композиционного среза; анализ конфликта как основы проявления общих для вида или жанра процессов; философско-эстетическое рассмотрение художественного конфликта.*

Правоведы одними из первых начали изучать конфликты. Сегодня активно развивается юридическая конфликтология. В числе основных проблем можно выделить следующие: *международно-правовые аспекты конфликтов; конфликтные ситуации в деятельности правоохранительных органов; правовые нормы разрешения трудовых конфликтов.*

Значительно расширяют представления о конфликте результаты исследований **социобиологов**. Выделяются следующие основные направления изучения зооконфликтов.

Социализированное направление. Конфликт рассматривается как средство накопления опыта взаимодействия животных (внутривидового,

межвидового); установления и поддержания иерархических отношений в группе (стаде) животных; скорейшей адаптации к внешним и внутренним условиям; создания и поддержания авторитета группового лидера; достижения более высокой внутривидовой организации; демонстрации агрессии с целью подавления противника; ослабления эмоциональной напряженности или результат фрустрации; поддержания территориальности.

Биологическое направление. Конфликт рассматривается как средство выживания в виде конкурентной борьбы; результат биологически предопределенной агрессивности. Особенность работ этого направления состоит в применении исследователями фармакологических средств для регуляции агрессивности животных в разных ситуациях и выявлении ее нейрохимических, генетических и физиологических основ.

Первая публикация в **военной науке**, посвященная проблемам конфликтологии, появилась в 1988 г. Сегодня выделяется несколько направлений исследований: *разработка теории собственно военного конфликта* (С. Богданов); *роль и место армии в вооруженных конфликтах* (В. Чебан); *стратегические вопросы подготовки действий вооруженных сил в военных конфликтах* (А. Касюк); *действия видови родов войск в военных конфликтах* (В. Дубров); *влияние военных конфликтов на разные аспекты жизнедеятельности общества* (Ю. Седов).

Лекция 3

Объект и предмет конфликтологии.

Аннотация. В данной теме рассматривается место конфликтологии в системе социальных наук. Раскрывается объектно-предметное поле конфликтологии. Рассматриваются понятие и основные характеристики конфликта.

Ключевые слова. Конфликтология, социальный конфликт, зооконфликт, функции конфликтологии, объект конфликта, предмет конфликта, ценность, интерес, позиция, схема описания конфликта.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Социальный конфликт– открытое противоборство двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Зооконфликт– один из типов конфликтов (наряду с конфликтами у человека), сущностью которого является то, что он происходит между животными.

Ценность– обобщенные представления людей относительно целей и норм своего поведения. Обусловлены историческим опытом, экономическим положением и культурой.

Интерес– реальная причина осознанных социальных действий, в том числе и конфликтных, групп и индивидов. В основе интереса лежат непосредственные побуждения, потребности, мотивы.

Позиция – 1) устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках; 2) интегральная, наиболее обобщенная характеристика положения индивида в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

Вопросы для изучения:

1. Место конфликтологии в системе наук.
2. Функции конфликтологии.
3. Объект и предмет конфликтологии.
4. Понятие и основные характеристики конфликта.
5. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

1. Конфликтология в системе наук.

Проблема социального конфликта всегда была актуальна для любого общества. Однако в России на всех этапах развития конфликты оказывали не просто заметное, а, как правило, решающее влияние на ее историю.

Войны, революции, борьба за власть, борьба за собственность, межличностные и межгрупповые конфликты в организациях, убийства,

бытовые конфликты, самоубийства как способы разрешения внутриличностных конфликтов — основные причины гибели людей в нашей стране.

Конфликт был, есть и в обозримом будущем будет решающим фактором, влияющим на безопасность России и ее граждан. Одно из следствий реформирования российского общества — рост социальных конфликтов. В недемократическом государстве подавляющая мощь социальной группы, находящейся у власти, сила ее отдельных представителей практически исключают возможность серьезных социальных конфликтов. Быстрый рост количества конфликтов свидетельствует о том, что мы в целом идем по пути демократизации, так как у различных социальных групп появилась возможность выразить свои интересы и отстоять их. Однако задачей демократических преобразований является формирование возможностей конструктивного разрешения конфликтов.

Сколько-нибудь эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано при наличии достаточно глубокого понимания истинных причин возникновения конфликта, представлений о закономерностях его развития и завершения.

Такое понимание невозможно без помощи науки. Для того чтобы оценивать конфликтогенность принимаемых решений, предупреждать возникновение и деструктивное развитие конфликтов, каждый человек, и особенно руководитель, должен обладать необходимыми знаниями об этом явлении, постоянно сопровождающем человеческую жизнь и угрожающем ей. К сожалению, в нашей стране степень понимания конфликта учеными еще не позволяет получить знания, которые можно было бы эффективно использовать для объяснения и регулирования сложных социальных конфликтов с учетом их современной российской специфики.

Ключевая роль конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества в целом вызывает необходимость создания и развития специальной науки, занимающейся изучением, прогнозированием и

регулированием конфликтов. Основы такой науки — конфликтологии — в России уже созданы. Это стало возможным, поскольку в основе любого конфликта лежит противоречие, которое играет системообразующую роль как для различных видов конфликта, так и для различных уровней и направлений их изучения. Это необходимо, поскольку люди, органы управления имеют дело с целостными реальными конфликтами, а не с отдельными их аспектами.

В настоящее время можно выделить весомый вклад в изучение проблемы **шестнадцати частных конфликтологических наук**. Естественно, что речь идет о той части каждой из наук, которая имеет в общем для этих наук объекте свой предмет — «социология конфликта», «психология конфликта» и т. п.

Именно их объединенные усилия могут сыграть конструктивную роль в реформировании российского общества: помочь руководителям всех уровней принимать менее конфликтотенные решения; научить каждого человека более конструктивно вести себя в различных социальных конфликтах; сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам россиян.

2. Функции конфликтологии.

Одна из проблем формального и содержательного развития конфликтологии как науки — это проблема выстраивания ее функций, то есть получение ответа на вопрос о том, что связывает ее с социумом, стоящими перед ним проблемами, насколько эта связь сложна и всеобъемлюща.

Само понятие **функция** (от лат. *function* — совершение, исполнение) представляет собой отношение объектов, в котором изменению состояния и свойств одного из них соответствует изменение другого или других. Функция может рассматриваться с точки зрения взаимосвязи объектов, явлений в границах целостного образования. При системном подходе понятие «функция» используется для определения направленного, избирательного воздействия, на основе которого устанавливаются связи между объектами, явлениями, их частями и свойствами.

Говоря о функциях конфликтологии, определенный ответ можно найти в самой методологии науки. Философский анализ функций науки в целом позволил выделить к сегодняшнему дню в качестве ключевых — описание, объяснение, предвидение и понимание. Безусловно, что каждая отдельная наука, конкретизируя эти положения, формирует свой блок функций, позволяющих решать проблемы теоретического и прикладного характера.

Определение функций конфликтологии позволяет во многом определить ее место среди других наук, ее значение для развития знания о человеческом обществе, ее практический потенциал.

В современных источниках, отражающих взгляды представителей различных направлений, можно найти достаточно широкий спектр подходов. К функциям конфликтологии чаще всего относят следующие: *мировоззренческую, познавательную, гуманистическую, прогностическую, управленческую, прикладную, инструментальную, просветительскую* и др. С одной стороны, все они отражают представление о функциях, выполняемых конфликтологией, с другой — часто сужают их до частных задач.

В связи с этим вполне логичным будет выделение базовых функций конфликтологии, которые определяются основными сферами ее взаимосвязи с окружающим миром. К ним можно отнести следующие:

- **познавательную функцию**, в рамках которой реализуется познание одной из форм социального взаимодействия, а именно сущности социального конфликта, выстраивается своя понятийная система, развиваются возможности получения информации и ее анализа;
- **прогностическую функцию**, позволяющую формировать на основе существующих представлений научно обоснованные прогнозы о тенденциях развития социальных противоречий и вероятных изменениях, связанных с управлением социальными конфликтами;
- **прикладную функцию**, которая обеспечивает применение разработанных форм и методов управления конфликтным взаимодействием;

- **просветительскую функцию**, расширяющую представления о социальном конфликте, управлении им и возможностях социального взаимодействия в решении возникающих противоречий.

3. Объектно-предметное поле конфликтологии.

Возможность связать в систему исследования конфликта, которые ведутся в рамках различных наук, базируется на том, что в основе любого конфликта лежит противоречие, играющее системообразующую роль как для различных видов конфликта, так и для различных уровней их изучения. Ее создание крайне необходимо, поскольку люди, органы управления, различные организации имеют дело с целостными реальными конфликтами, а не с отдельными их психологическими, правовыми, философскими, социологическими и другими аспектами и последствия их носят чаще всего деструктивный характер.

Эти соображения обосновывают необходимость выделения самостоятельной науки — **конфликтологии**.

Конфликтология — наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Объектом конфликтологии являются конфликты в целом.

Конфликтологию составляют два типа конфликтов: *с участием человека* (внутриличностные и социальные) и *зооконфликты*.

Центральным объектом конфликтологии являются *социальные конфликты*, а их ядром — *межличностные*.

Исследование межличностных конфликтов, менее сложных среди других социальных конфликтов, помогает вскрыть основные причины конфликтного взаимодействия, изучить процессы, которые происходят в психике и предшествуют конфликтному поведению человека, дать возможность прогнозировать последствия.

Предметом конфликтологии являются общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также принципы, способы и приемы управления ими.

Ядро предмета конфликтологии формулируется в понятийной схеме описания конфликтов.

Здесь нужно сделать два уточнения. Первое уточнение состоит в том, что конфликты возникают в основном в социальном взаимодействии, в которое целесообразно включить взаимодействие между животными. Это обосновано в работах по проблемам биосоциальной эволюции. Поэтому в объект конфликтологии возможно включить зооконфликты. Второе уточнение касается сути конфликта. Она заключается не столько в возникновении противоречия, сколько в способе его разрешения, в противодействии. Всевозможные противоречия возникают часто, но только часть разрешается путем конфликтов. Сущность конфликта шире этого столкновения. Она состоит в противодействии его субъектов.

4. Социальный конфликт.

Необходимость понимания того, что подразумевается под понятием «конфликт», определяется интересами исследования этого явления, практической работой по оптимизации социального взаимодействия и, наконец, решением вопроса о том, на какой уровень удалось выйти современному конфликтологическому знанию.

Здесь важно выделить имеющиеся на сегодняшний день определения феномена «конфликт».

Анализ различных источников позволяет сделать вывод, что наиболее приемлемым в данной ситуации является его понимание как формы мышления, отражающей существенные свойства, связи и отношения предметов и явлений путем выделения общего и отвлечения от частного.

Само слово «конфликт» пришло из латыни и означает столкновение сторон, мнений, сил. С течением времени исследователи стремились дополнить первоначальную характеристику. Например:

Л. Козер: конфликт есть один из видов социального взаимодействия, «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников».

А. Здравомыслов: «важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, ...форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».

Д. Майерс: «конфликт — воспринимаемая несовместимость действий или целей».

Перечисленные примеры — только малая часть различных подходов к определению того, чем является конфликт. Исходя из многочисленных определений понятия «конфликт» выделим следующие его признаки:

- предельный случай обострения социальных противоречий;
- форма отношений между субъектами социального действия по поводу разрешения острых противоречий;
- поведенческий антагонизм;
- открытая борьба социальных субъектов, способ взаимодействия;
- воспринимаемая несовместимость действий или целей и др.

Противоречие и противодействие так или иначе проходят через все определения конфликта. Учитывая многообразие наук, вносящих вклад в изучение этих проблем, в наиболее общем виде **конфликт** можно определить как способ развития и завершения противоречий.

Рассматривая его в системе социального взаимодействия, необходимо указать на сознательный характер совершаемых действий, на восприятие противоречий субъектами конфликта и самой ситуации в целом.

В таком случае **социальный конфликт** можно определить как наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в

процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу. Следуя данному определению, *противоречие*, оставаясь главным движущим элементом, должно приобрести в восприятии оппонентов высокосмысловой характер, чтобы стороны перешли к такому способу, как *противодействие* (в общении, поведении, деятельности), при том, что иные способы исчерпали себя или не могут быть реализованы. Переживаемые негативные эмоции становятся связующим элементом, отражением отношения субъектов к проблеме, оппоненту, ситуации и характеру взаимодействия.

5. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

Системный подход к исследованию конфликта, позволяющий объединить усилия специалистов, изучающих его, предполагает выход на определение **универсальной** для различных наук **понятийной** **схемы** описания конфликтного взаимодействия.

Разработка собственного развернутого понятийно-категориального аппарата является, наверное, одной из важнейших задач развития современной конфликтологической теории и практики.

Развитие общей и частных теорий конфликта выражается главным образом в расширении и углублении понятийных схем описания этого явления, в переходах от одних понятий к другим, фиксирующим более глубокую сущность конфликта, а также ранее не изученные его стороны.

В сущности, задача заключается в формировании системы общих категорий описания конфликта. При этом принципиальным становится понимание настоятельной необходимости выделения оснований для определения понятий в качестве необходимых и достаточных, с учетом потребностей и специфики различных научных направлений. На сегодняшний день в каждой из отраслей конфликтологии разработаны и развиваются *свои понятийные схемы* описания конфликта. Их качество определяется временем и интенсивностью

исследования конфликта в той или иной науке. Однако развитие конфликтологии как самостоятельной дисциплины требует формирования общих представлений с возможностью последующего уточнения с учетом специфических задач.

Как уже было отмечено выше, конфликт как самостоятельное явление в социологии изучается с 1924 г. Интенсивность изучения проблемы конфликта, которую пусть и формально, но можно определить количеством публикаций, влияет на состояние развития понятийно-категориального аппарата разных отраслей конфликтологии.

Кроме того, существенные отличия в понятиях вызваны спецификой того предмета, который представители различных наук выбирают в общем объекте исследования — конфликте.

В психологии впервые понятийная схема описания была предложена социальным психологом Л. А. Петровской. Эта схема включала четыре категориальные группы, характеризующие социально-психологический уровень анализа конфликта: структура конфликта, его динамика, функции и типология. Помимо этих основных понятий, она указывала на практическое значение разработки понятия управления конфликтом, которое наряду с предотвращением, профилактикой, ослаблением и разрешением конфликта предполагает его симптоматику, диагностику, прогнозирование и контролирование.

В последующем с развитием теоретической и исследовательской базы была предложена схема из семи групп понятий, которая была развита и включает к настоящему времени одиннадцать понятийно-категориальных групп описания конфликта.

Таким образом, для всех наук, изучающих конфликт, можно предложить следующий вариант понятийно-категориальной схемы его описания. Она включает одиннадцать основных категориальных групп: *сущность; классификация; структура; функции; динамика; эволюция; генезис; системно-*

информационное описание; предупреждение; завершение конфликта; диагностика и исследование.

Лекция 4

Эволюция конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются основные характеристики эволюции конфликтов, в частности уровни эволюции психики, виды эволюции конфликтов, а также эволюционная структура психики человека.

Ключевые слова. Эволюция конфликтов, психика, межвидовой уровень эволюции психики, внутривидовой уровень эволюции психики, развитие психики в онтогенезе, онтогенез, антропогенез, бессознательное, сознание.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к письменному опросу и быть готовым отвечать на поставленные преподавателем вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Эволюция конфликтов– постепенное, непрерывное, достаточно длительное развитие конфликтов во времени.

Психика – свойство высокоорганизованной материи, являющееся особой формой отражения субъектом объективной реальности.

Межвидовой уровень эволюции психики– постепенное изменение психики от простых форм к более сложным по мере развития видов животных от первых рыб к земноводным, рептилиям, птицам, млекопитающим и человеку.

Внутривидовой уровень эволюции психики– постепенное изменение психики по мере развития человека или животного как вида.

Развитие психики в онтогенезе– развитие психики в процессе жизни человека (животного) от рождения до старости и смерти.

Социогенез– происхождение и развитие сознания, личности, межличностных отношений, обусловленные особенностями социализации в разных культурах и общественно-экономических формациях.

Онтогенез– процесс развития психики и личности в ходе индивидуальной жизни человека.

Антропогенез – процесс историко-эволюционного формирования физического типа человека, первоначального развития его трудовой деятельности, речи, а также общества.

Бессознательное– понятие, обозначающее совокупность психических образований, процессов и механизмов, в функционировании и влиянии которых субъект не отдает себе отчета.

Подсознание— психические процессы, протекающие без отображения их в сознании и помимо сознательного управления.

Сознание — форма отражения объективной действительности в психике человека, высший уровень отражения психического и саморегуляции; обычно считается присущим только человеку как существу общественно-историческому.

Вопросы для изучения:

1. Уровни эволюции психики.
2. Развитие психики в онтогенезе.
3. Основные виды эволюции конфликтов.
4. Эволюция конкретных видов конфликтов.
5. Эволюционная структура психики человека.

1. Геохронологическая шкала. Уровни эволюции психики.

Эволюция конфликтов — это их постепенное, непрерывное, достаточно длительное развитие во времени.

Этот феномен может быть исследован на основе результатов изучения эволюции психики человека как центрального звена конфликтных ситуаций и эволюции социального взаимодействия. Выявление тенденций в эволюции конфликтов — одна из основных задач системно-генетического анализа конфликтного взаимодействия.

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить три уровня эволюции психики: *межвидовой, внутривидовой, онтогенетический*.

Межвидовой уровень эволюции психики заключается в постепенном ее изменении от простых форм к более сложным по мере развития видов животных от первых рыб к земноводным, рептилиям, птицам, млекопитающим и человеку. Это эволюция психики как явления жизни на Земле.

Внутривидовой уровень эволюции психики состоит в постепенном ее изменении по мере развития человека или животного как вида. Человек как вид

млекопитающих существует примерно 1,5 млн. лет. В течение этого периода психика непрерывно изменялась. Эти изменения составляют нашу внутривидовую эволюцию психики.

Развитие психики в онтогенезе, то есть в процессе жизни человека (животного) от рождения до старости и смерти.

Помимо эволюции психики, для понимания конфликтов важно иметь представление об эволюции конкретных психических процессов, свойств, состояний и образований. Свою эволюцию имеют все более или менее длительные конкретные психические явления: стресс, ценности, образы конфликтной ситуации, цели, мотивы, мышление и т. п.

2. Основные виды эволюции конфликта.

В зависимости от масштабов временных рамок, охватываемых эволюционным процессом, можно выделить *девять видов эволюции конфликтов*:

макроэволюция конфликтов (около 500 млн. лет) заключается в постепенном изменении конфликтов, происходящих с периода возникновения психики у живых организмов и по конец XX в., включая эволюцию конфликтов у человека. Эта эволюция продолжается и является наиболее общим типом эволюции конфликтов;

межвидовая эволюция конфликтов у животных (в течение примерно 500 млн. лет) — постепенное, непрерывное, длительное, количественное и качественное изменение характеристик конфликтов, происходящее по мере развития видов животных. Важно, что сущность типичных конфликтов между животными по мере развития видов, скорее всего, не изменялась. Подавляющее число конфликтов было связано с борьбой за пищу;

внутривидовая эволюция конфликтов у животных — постепенное, медленное изменение характеристик конфликтов, происходящее по мере развития одного конкретного вида животных. Они длятся столько времени, сколько существует вид;

эволюция конфликтов в онтогенезе у животных — изменение характера конфликтов по мере развития животного от рождения до старости и смерти. Выявление тенденций данного типа эволюции интересно для понимания эволюции конфликтов в онтогенезе человека;

эволюция конфликтов в антропогенезе — изменение характера конфликтов у людей по мере формирования человека до общественно-исторического этапа его развития;

эволюция конфликтов в процессе общественно-исторического развития человека (период примерно в 10 000 лет). Конфликты в группах первобытных людей отличались от конфликтов в древних Шумере (3000 до н. э.), Греции (2000 до н. э.), конфликтов в истории средних веков, новой и новейшей истории;

эволюция конфликтов в XX в. Этот вид эволюции конфликтов нуждается в специальном исследовании. Она выделена в самостоятельный вид эволюции в силу, во-первых, существенного изменения характера социальных конфликтов, во-вторых, чрезвычайной значимости для человечества понимания тенденций развития конфликтов в прошедшем столетии. Социальные конфликты в XX в. претерпели радикальные перемены. Возросли их масштабы. Человечество перенесло две мировые войны, борьба за власть и террор унесли десятки миллионов жизней;

эволюция конфликтов в онтогенезе — изменение характера конфликтов по мере развития человека от рождения до старости и смерти. В каждом периоде возрастного развития человека появляются особенности, вносящие серьезные изменения в характер взаимодействия с социальным окружением, а значит, и в конфликтное взаимодействие;

эволюция конкретных конфликтов — постепенное, относительно длительное изменение характеристик конкретного конфликта по мере его возникновения, развития и завершения. Эволюционными тенденциями обладают практически все конфликты, но ярче это проявляется в длительных конфликтах: семейных, служебных, международных и др.

3. Эволюционная структура психики человека.

Выделение уровней психического отражения возможно по двум критериям:

во-первых, по *временной последовательности* возникновения в процессе эволюции психики;

во-вторых, по *степени сложности самого процесса* психического отражения.

Считается, что психика как явление жизни на Земле возникла, по приближенной оценке, примерно 500 млн. лет назад. В. И. Вернадский отмечал: «Начиная с кембрия, то есть в течение 500 млн. лет, — мы видим, что от времени до времени, с большими промежутками... идет увеличение сложности и совершенства строения центральной нервной системы, центрального мозга».

Бессознательный уровень психического отражения является первоначальным. Он представлен главным образом *инстинктами* самосохранения, размножения, территориальным, иерархическим, стремления к обеспечению определенной избыточности жизненных ресурсов и др. Психика *низших животных*, таких как рыбы, земноводные, рептилии и птицы, представляет собой в основном бессознательный уровень психического отражения.

Подсознание появилось примерно 50 млн. лет назад у *высших животных*. Оно в основном представлено *эмоциями*. Их можно разделить на два больших класса: *положительные* и *отрицательные*.

К положительным относятся радость, удовольствие, удовлетворение, эйфория и др.

В числе отрицательных эмоций можно назвать неприязнь, гнев, разочарование, неудовлетворенность, подавленность, обиду и др.

В качестве примера психики, представленной главным образом бессознательным, можно привести психику крокодила. Более сложной, включающей не только бессознательный, но и подсознательный уровень, является психика собаки.

Сознание, свойственное человеку, возникло примерно 500 тыс. лет назад. Это высший уровень психического отражения, возникший естественным

эволюционным путем. Сознание присуще только человеку как общественно-историческому существу. *Интеллект, такие высшие чувства, как любовь, вдохновение, альтруизм*, отличают человека от животных и относятся к сфере сознания.

К **сверхсознанию** относятся психические образования, которые способен сформировать у себя человек в результате длительных специальных, целенаправленных тренировок. Возникло оно примерно 5 тыс. лет назад. Есть люди, способные ходить босиком по раскаленным углям. Эта способность определяется возможностями психики. Следовательно, в психике есть образования, которые можно отнести к сверхсознанию. Целенаправленные тренировки способны помочь человеку сформировать у себя различные *сверхспособности*.

Бессознательное и подсознание играют в повседневной жизни человека более значительную роль, чем это кажется на обыденный взгляд.

Сознание гораздо менее устойчиво к воздействию стрессовых факторов по сравнению с бессознательным и подсознанием. В ситуации опасности для жизни, конфликта, под влиянием алкоголя и т.п. влияние сознания на поступки человека уменьшается.

В стрессовых, конфликтных ситуациях регулирующая роль бессознательного и подсознания в поведении и деятельности человека заметно возрастает по сравнению с обычными ситуациями.

Лекция 5

Системная концепция конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются основные характеристики системной концепции конфликтов, в частности понятие, виды системного анализа конфликтов, а также показатели, критерии и индикаторы анализа конфликта.

Ключевые слова. Система, системный подход, системно-структурный анализ, системно-функциональный анализ, системно-генетический анализ, системно-информационный анализ, показатель, критерий, индикатор.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается написать доклады по заранее выбранным темам и выступить с устными докладами.
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Системный подход– направление методологии научного познания, в основе которого лежит рассмотрение объекта как системы: целого комплекса взаимосвязанных элементов.

Единица анализа– минимальное, далее не разложимое образование, являющееся частью целого, обладающее всеми основными свойствами последнего.

Показатель– данные, по которым можно судить о развитии, ходе, состоянии чего-нибудь.

Критерий– признак, основание, правило принятия решения по оценке чего-либо на соответствие предъявленным требованиям (мере).

Индикатор–доступная наблюдению и измерению характеристика изучаемого объекта, позволяющая судить о других его характеристиках, недоступных непосредственному исследованию.

Вопросы для изучения:

1. Основные элементы системной концепции конфликтов.
2. Междисциплинарный анализ конфликтов.
3. Системно-ситуационный анализ конфликтов.
4. Системно-информационный анализ конфликтов.
5. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.

1. Основные элементы системной концепции конфликтов.

Конфликты относятся к тому классу явлений, для исследования которых разработан системный подход.

Научное знание и средства его достижения существуют в виде высокоорганизованных систем. Именно такие системы являются основными формообразованиями в мире науки. Само понятие **система** (от греч. — «целое», «составленное из частей», «соединение») обозначает целое, составленное из элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, и образующее определенную целостность, единство.

Системный подход включает различные средства изучения сложноорганизованных разнородных объектов действительности, каким и является конфликт, и подразумевает, в первую очередь, возможность множественности их описания. В соответствии с данным подходом конфликт, будучи сложной системой, сам по себе находится в «разнопорядковых системах», поэтому о его появлении, развитии, завершении имеет смысл говорить как о полисистемном процессе.

Кроме того, объяснить, а тем более регулировать конфликты без использования системного подхода весьма затруднительно. В связи с этим ясна необходимость формирования на основе имеющегося научного знания **системной концепции конфликтов**, которая способна не только заложить основы исследования всей системы конфликтного взаимодействия, но и объединить имеющиеся в разных науках наработки по этой проблеме, а значит, помочь конфликтологии окончательно выйти на междисциплинарный уровень.

Известно четыре основных вида системного анализа: *системно-структурный*, *системно-функциональный*, *системно-генетический* и *системно-информационный*.

Виды системного анализа выделены в порядке возрастания сложности. В интересах исследования конфликтов разработаны еще три вида системного анализа: *системно-содержательный*, *системно-ситуационный* и *междисциплинарный*.

Системно-структурный анализа позволяет выявить всю совокупность элементов, из которых состоит конфликт. Он характеризует статическую составляющую конфликта. Системно-структурный анализ проводится на четырех основных уровнях в следующей последовательности.

Во-первых, вскрывается система элементов, составляющих конфликт. Она состоит из двух подсистем: объективной и субъективной.

Во-вторых, определяется структура основных элементов конфликта, поскольку знание этих подструктур облегчает понимание конфликта. Кроме

того, на этом уровне возможен еще более глубокий анализ, если в этом есть необходимость.

В-третьих, определяется полная структура надсистем, элементом которых является исследуемый конфликт.

В-четвертых, выявляются существенные элементы, находящиеся вне надсистемы, с которыми конфликт находится во взаимосвязи.

Системно-функциональный анализ заключается в демонстрации всех существенных взаимосвязей между элементами, определенными в результате системно-структурного анализа. Он характеризует динамическую составляющую конфликта. Внешние функции конфликтов могут быть деструктивными и конструктивными. Конфликт, как правило, конструктивен.

Системно-генетический анализ позволяет оценивать основные направления и движущие силы эволюции и динамики конфликтов, причинно-следственные связи между структурными элементами конфликта, фиксировать факторы объективного и субъективного характера, выстраивать иерархию указанных элементов. Таким образом, значение этого вида анализа в рамках системной концепции конфликта достаточно велико.

Системно-информационный анализ конфликтов позволяет по-новому оценить значение информации как в оценке наших представлений о конфликте, так и в работе с конфликтами. Люди ведут себя в конфликте исходя из своего информационного представления о нем, которое часто отличается от реальности, причем существенно. Само воздействие на конфликт при его регулировании носит главным образом информационный характер.

Все это требует точной оценки информационного пространства конфликта со стороны как возникновения, так и движения информации по различным уровням всей системы конфликтного взаимодействия.

Системно-ситуационный анализ конфликтов позволяет конфликтологам всесторонне представить само изучаемое явление и его основные элементы. В свою очередь, это требует одинаково внимательного отношения к конфликту как к системе элементов и к самим элементам, составляющим данную систему,

особенно с учетом их взаимовлияния, перспективных отечественных научных методов эмпирического исследования конфликтов.

Значительный объем задач системно-ситуационного анализа решается с помощью ретроспективного анализа: создается «банк» конфликтных ситуаций, который позволяет, применяя методы математической статистики, выявить ряд зависимостей, тенденций и закономерностей развития конфликта.

Системно-ситуационный анализ может быть успешно применен в интересах изучения конфликтов любого уровня, начиная от внутриличностных и заканчивая международными.

Системно-содержательный анализа конфликтов обеспечивает системной концепции прочность за счет выработки общего подхода к системе понятий и категорий, описывающих конфликты в рамках 16 активно его изучающих наук.

Важной частью системной концепции конфликтов являются требования, вытекающие из **междисциплинарного подхода к исследованию и регулированию конфликтного взаимодействия**. Они ориентируют на то, чтобы при изучении конфликтов специалист не ограничивался, как это часто бывает, рамками одной-двух наук. Конфликтолог должен хорошо знать теорию и практику исследования конфликтов в трех основных отраслях конфликтологии: психологии, социологии и политологии конфликта. Кроме того, он должен иметь четкие представления об основных результатах изучения конфликтов в исторических и юридических науках, социобиологии, педагогике и философии. Добавит профессионализма и умение ориентироваться в материалах остальных отраслей конфликтологии.

Регулирование любых конфликтов также необходимо проводить, опираясь на принцип междисциплинарности. Группы специалистов, разрабатывающих и реализующих решения по урегулированию конфликтов, должны быть укомплектованы учеными, представляющими, как минимум, пять разных отраслей конфликтологии.

В системной концепции конфликтов обобщены **результаты анализа 607 диссертаций по проблеме конфликтов**, защищенных в нашей стране в XX в.

Он позволил выявить всю систему проблем, реально изучаемых российскими конфликтологами в различных отраслях знаний. Другими способами системно оценить реальное положение дел в области изучения конфликтов невозможно.

Важным элементом системной концепции является проведенный анализ всех публикаций по проблеме конфликтов в нашей стране с 1924 по 1996 г. и основных публикаций с 1997 по 2000 г., который дал возможность вскрыть динамические тенденции в развитии отраслей конфликтологии, сравнить состояние последних между собой, дать обоснованный прогноз развития науки в ближайшем будущем и т. п.

Результаты первичного системного анализа 3000 реальных межличностных конфликтов позволили установить высокую эффективность системно-ситуационного метода, выявить целый ряд важных содержательных и динамических характеристик межличностных конфликтов.

2. Виды системного анализа конфликтов.

Системный подход — направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

При исследовании конфликтов целесообразны следующие основные **виды системного анализа**:

системно-структурный анализ конфликта — рассмотрение его как целого, состоящего из системы подструктур, которые, в свою очередь, состоят из элементов, и в качестве подсистемы входящей в систему более высокого уровня;

системно-функциональный анализ конфликта — определение всех основных взаимосвязей конфликта с внешней средой, в которой конфликт развивается, в

выявлении характера и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие;

системно-генетический анализ конфликта — исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликта. Он состоит в раскрытии обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определении иерархии причин, порождающих конфликты;

системно-информационный анализ конфликта — выявление роли информации, ее функций в зарождении, развитии и завершении конфликта. Он состоит в анализе закономерностей информационного обмена между основными подструктурами конфликта, динамики познавательных процессов в психике оппонентов и других участников конфликта, основных факторов, влияющих на полноту и объективность информационных моделей конфликтной ситуации у ее субъектов.

Анализ практики современных исследований в стране и за рубежом с позиций системного подхода указывает на возможность выделить **три дополнительных вида**, имеющих теоретико-прикладное значение.

Системно-ситуационный анализ конфликта — один из перспективных научных методов эмпирического исследования конфликтов. При системно-ситуационном анализе конфликт рассматривается как социально обусловленная и динамичная система, не сводимая к простой сумме своих элементов, обладающая структурой, в которой свойства элемента определяются его местом в этой структуре. В качестве единицы системно-ситуационного анализа конфликта используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы.

Междисциплинарный анализ конфликта. Его необходимость вызвана уникальностью конфликта как явления, исследованием которого занимаются шестнадцать наук. Он требует, чтобы при изучении конфликта максимально полно использовались знания, полученные во всех отраслях конфликтологии.

Системно-содержательный анализ конфликта — изучение конфликта в соответствии с универсальной понятийной схемой его описания.

3. Системно-ситуационный анализ конфликтов.

Выделяемые в интересах изучения какого-либо явления единицы анализа редко бывают универсальными, позволяющими исследовать объект всесторонне. Выбор той или иной единицы анализа определяется целью конкретного исследования. Так, в психологии в качестве единиц анализа психики выступали ощущения, рефлекс, действие, установка, образ и др. Использование каждой из этих единиц анализа позволило психологам решить принципиально различные теоретические и прикладные задачи. Такая же задача стоит и перед конфликтологией.

Единица анализа — минимальное, далее не разложимое образование, являющееся частью целого, обладающее всеми основными свойствами последнего.

Сущность ситуационного метода исследования заключается в выборе ситуации *в качестве единицы анализа изучаемого явления.*

Сегодня мы имеем три основных подхода к анализу «ситуации».

Первый подход понимает под ситуацией часть объективного мира, в условиях и под воздействием которого человек осуществляет деятельность. В отечественной психологии «ситуация» понимается *как система объективных обстоятельств, в условиях которых разворачивается деятельность.*

Представители второго подхода считают, что основным элементом в структуре ситуации является субъективный образ. Человек не отражает бытие, а создает ситуацию в своем сознании индивидуально. Это направление представлено западными психологами, философскую основу воззрений которых составляет экзистенциализм.

В третьем подходе ситуация понимается как единство объективного и субъективного.

Единица анализа конфликтов должна быть системна. Как интегральное синтетическое понятие, она позволяет описывать конфликтное противодействие более глубоко и конкретно, чем это можно сделать даже при детальном анализе. Критерием правильности выбора единицы анализа является то, насколько она позволяет выявить целостные свойства конфликта — его структуру, динамику развития, функции.

Конфликтная ситуация — это наименьшая целостная неделимая часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами. Использование ее в качестве единицы анализа дает возможность в известной степени стандартизировать, хранить и накапливать информацию о реальных конфликтах. Ситуационный анализ позволяет изучать характеристики конфликтов не «вообще», а на основе систематизации конкретной информации о поведении конкретных людей и социальных групп, в конкретных конфликтах.

Структурные границы конфликтной ситуации определяются составом ее основных и второстепенных участников. Важным компонентом ситуации являются социальная среда и объективная обстановка, в условиях и под воздействием которых развивается конфликт. Объект конфликта, функциональные взаимосвязи между его структурными элементами также входят в конфликтную ситуацию.

Временные границы конфликтной ситуации определяются промежутком времени, в течение которого не происходит качественных изменений в объекте конфликта, составе его основных участников и характере их взаимодействия. Как только хотя бы один из этих трех основных компонентов качественно изменился, начинается развитие новой конфликтной ситуации.

4. Системно-информационный анализ конфликтов.

В проблеме изучения и регулирования конфликтов существуют четыре основные сферы. В каждой из них применение **системно-информационного подхода** имеет особенности.

Сфера реальных конфликтов, каждый из которых можно подвергнуть системно-информационному анализу. Центральным регулятивным звеном возникновения, развития и завершения конфликта являются психические модели ситуации, сложившиеся у его участников. У каждого участника конфликта формируется свое собственное, субъективное представление об объекте конфликта, его модель. Единственным источником формирования моделей объекта конфликта является информация. Участники конфликта строят свое поведение, не исходя из реального объекта конфликта, а опираясь на его информационные модели, формирование которых подчинено определенным закономерностям. Решить эту проблему позволяет системно-информационный анализ конфликта.

Сам процесс конфликтного взаимодействия представляет собой обмен информацией между всеми основными и второстепенными участниками конфликтной ситуации. Ключ к его пониманию лежит в исследовании информационной среды, в условиях и под воздействием которой они возникают, развиваются и завершаются.

Стереотипы поведения людей в конфликтах являются результатом информационного воздействия опыта предшествующей жизнедеятельности человека. Сформировавшиеся в процессе жизни стереотипы часто играют решающую роль в выборе способа поведения в конкретной ситуации. Каждая информация влияет на закрепление определенных стереотипов социального поведения. Личный жизненный опыт человека оказывает значительное влияние на формирование стереотипов.

Возможности для регулирования этих процессов предоставляет системно-информационный анализ внешней по отношению к конфликтам среды, объективных и организационно-управленческих причин возникновения конфликтных ситуаций.

Воздействие третьей стороны на конфликт с целью его конструктивного разрешения носит информационный характер. Вся деятельность руководителей, конфликтологов, других посредников по предупреждению и

завершению конфликтов представляет собой информационное воздействие на их участников. Эффективность управления конфликтами повышается, если знать, какую информацию, когда, в какой форме, какому участнику конфликта сообщать с целью необходимой коррекции его поведения. Качественное информационное обеспечение управления конфликтом — важное условие успешной работы конфликтолога.

Сама конфликтология представляет собой научные знания о конфликтах, развитие которых подчинено законам получения, передачи и хранения информации. Системная работа с научной информацией в конфликтологии пока не ведется.

Ценная информация, накопленная в социологии по проблеме методологии научного исследования, его этапам и программе, используется незначительно. Проводя научные исследования, конфликтологи используют около 2% информации, имеющейся в отраслях конфликтологии, то есть работа каждый раз начинается как бы с чистого листа. Это заметно тормозит развитие науки.

5. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.

Конфликт как объект исследования обладает в принципе бесконечным числом характеристик. Лишь очень незначительная часть из них имеет существенное значение для решения конкретной задачи. Для того чтобы оценить эти характеристики, необходимо, во-первых, знать их, во-вторых, обладать методами и методиками их оценки, в-третьих, иметь персонал, владеющий такими методиками. Решение этой проблемы в первую очередь требует наличия **системы показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.**

Часть из бесконечного количества характеристик конфликта, которые можно как-то фиксировать, называется **показателями** (П1, П2, Пn и т. д.). Посредством этих характеристик он «показывается», через них, собственно, и воспринимается конфликт. Часть показателей, которые могут характеризовать интересующие исследователей аспекты в состоянии конфликтной ситуации,

составляют основу системы оценки последней. Естественно, необходимо обладать методиками и инструментами измерения данных показателей. В зависимости от сложности конфликта может быть различное количество показателей, которые используются для его оценки, — от нескольких единиц до нескольких десятков.

Нужно отметить, что на сегодняшний день не разработаны инструменты, которые специально были бы предназначены для получения данных, характеризующих именно конфликт и обстоятельства, связанные с ним. На вооружение взяты методики, которые уже используются в других науках и способны фиксировать, например, выраженность качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности. Рассматривая этот пример, можно представить необходимое количество критериев, подлежащих оценке. Под *конфликтностью личности* обычно понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления человека в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид часто становится источником напряженности в отношениях с окружающими.

К *психологическим* факторам конфликтности относят темперамент, уровень агрессивности, психологическую устойчивость, уровень притязаний и множество других признаков.

Следующая группа — *социально-психологические* факторы. Среди них — социальные установки, ценности, отношение к оппоненту, направленность «на себя» или на интересы оппонента и др.

Наконец, *социальные* факторы — условия жизни и деятельности, условия отдыха, социальное окружение, общий уровень культуры и т. п. В совокупности они помогают точнее оценить конфликтность личности.

Некоторые из показателей позволяют выявить наиболее существенные стороны конфликта. Их называют **критериями** или критериальными показателями (ПЗ = Кр.1, П5 = Кр.2, П8 = Кр.3 и П12 = Кр.4).

Ни показатели, ни критерии не воспринимаются непосредственно. Тот признак, который изменяется непосредственно и по которому оценивается

степень выраженности показателя или критерия, называется **индикатором**. Критерий или показатель в зависимости от своей сложности может оцениваться по нескольким или, гораздо реже, по одному-двум индикаторам.

Триада «показатели, критерии, индикаторы» должна разрабатываться при оценке любого объекта, процесса, явления окружающего мира. Иначе как через эту триаду мы в окружающем мире ничего оценить не можем. Когда мы считаем, что оцениваем объект, не используя показателей и индикаторов, то на самом деле это не так. В этом случае показатели и индикаторы становятся настолько привычными, что просто не осознаются. Они существуют на уровне бессознательного.

Лекция 6

Принципы исследования конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются общенаучные и методологические принципы в изучении конфликтов, а также особенности соотношения эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов.

Ключевые слова. Методологические принципы, общенаучные принципы, принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип детерминизма, принцип объективности, принцип междисциплинарности, принцип эволюционизма, эмпирика, теория.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>

3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Методологический принцип – кратко сформулированные теоретические положения, обобщающие достижения науки в определенной области и служащие основанием для дальнейших исследований.

Диалектика – теория, утверждающая внутреннюю противоречивость всего существующего и мыслимого и считающая эту противоречивость основным или даже единственным источником всякого движения и развития.

Эволюционизм – учение об эволюционном развитии жизни.

Эмпирика – сведения, знания, полученные только из опыта, из наблюдения фактов, без их анализа и рассмотрения во взаимосвязи.

Теория – 1) логическое обобщение опыта, общественной практики, отражающее естественные закономерности развития природы, человека и общества; 2) система обобщенных положений той или иной области знания или деятельности.

Вопросы для изучения:

1. Общенаучные принципы исследования конфликтов.
2. Методологические принципы конфликтологии.
3. Эмпирика и теория в исследовании конфликтов.
4. Процесс исследования конфликтов.

1. Общенаучные принципы исследования конфликтов.

Для обеспечения результативности исследования конфликтов важно использовать **общенаучные принципы** их изучения. Среди общенаучных принципов изучения конфликтов можно выделить следующие:

Принцип развития требует при изучении конфликтов выявлять тенденции в их *эволюции* — постепенном, длительном, непрерывном развитии конфликта от одних форм к другим, чаще от простых к более сложным.

Принцип всеобщей связи ориентирует на то, что, изучая конфликт, нельзя ограничиваться рассмотрением отдельных элементов, а необходимо стремиться исследовать максимальное количество существенных связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами.

Принцип соблюдения законов диалектики требует учета основных законов и парных категорий диалектики.

Закон единства и борьбы противоположностей показывает внутренний источник развития конфликтов: единство и борьбу противоположных сторон, сил, тенденций.

Закон перехода количественных изменений в качественные раскрывает способ эволюции и динамики конфликтов, ориентирует на поиск закономерностей, которым подчиняется развитие конфликтного взаимодействия, определение качественных и количественных изменений, происходящих при этом, выявление связей между ними.

Закон отрицания отрицания дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов: от простого к сложному, от низшего к высшему, от одного к другому.

Парные категории диалектики, такие как материальное и идеальное, время и пространство, качество и количество, единичное, особенное и всеобщее, сущность и явление, содержание и форма, необходимость и случайность, причина и следствие и другие, позволяют определить общий подход к изучению конфликтов, ориентироваться в общей оценке правильности полученных выводов.

Принцип детерминизма настраивает конфликтолога на более строгий анализ конфликтного взаимодействия. Происходящее в социальном конфликте не просто реакция на внешние факторы, не просто их переработка под конкретную ситуацию, оно само становится причиной разворачивающихся событий. Внешнее и внутреннее в конфликте требуют равнозначно серьезного отношения исследователя.

Принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики раскрывает диалектику движения знания к истине и определяющую роль практики в процессе познания. Нарушение оптимального соотношения логики взаимовлияния теории, эксперимента и практики приводит к снижению результативности работы конфликтолога, превращению ее в имитационную деятельность.

Принцип системного подхода ориентирует конфликтолога в методологии поиска причин позитивных или негативных тенденций в развитии того или иного конфликта. Необходимо рассматривать конфликты как сложно организованные объекты, состоящие из иерархически связанных подсистем и входящие в свою очередь в качестве подсистем в системы более высокого уровня.

Принцип конкретно-исторического подхода показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий их развития. Нельзя ограничиваться в характеристике конкретного конфликта применением к нему знаний, уже имеющихся для конфликтов подобного вида.

Принцип объективности предполагает минимизацию влияния личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и

результаты исследования конфликтов. Изучая конфликты, необходимо видеть их такими, каковы они есть.

2. Методологические принципы конфликтологии.

Принцип междисциплинарности ориентирует конфликтолога на максимально широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии. Изучая любой конфликт, важно как можно более полно ознакомиться с методологией, теорией, методами и результатами проведения исследований. Это многократно повысит эффективность работы специалиста. Опираясь на знания только одной науки — психологии, социологии или какой-либо другой, — конфликт ни глубоко изучить, ни тем более регулировать невозможно. Важнейшей стороной принципа междисциплинарности является принцип равенства всех шестнадцати отраслей конфликтологии. Роль не главной, но системообразующей науки на данном этапе развития конфликтологии призвана выполнить и пока выполняет психология.

Принцип преемственности требует максимально полного знания конфликтологом всего основного, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет. Важной стороной принципа преемственности является необходимость знания российскими конфликтологами истории в первую очередь отечественной конфликтологии. Западные теории конфликтов представляют для нас несомненную ценность. Однако не стоит рассчитывать на решение проблемы российских конфликтов на основе западных подходов. К тому же не может быть великой, даже самостоятельной, наука, не знающая своей отечественной истории, только лишь заимствуя исходные принципы, основные теоретические концепции.

Принцип эволюционизма ориентирует на учет основных закономерностей эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании. Он требует от конфликтолога знания и учета основных макроэволюционных тенденций развития конфликтов при исследовании конфликтного взаимодействия вообще и анализа конкретных конфликтов в частности. Необходимо знать и учитывать

основные тенденции изменений социальных и внутриличностных конфликтов в процессе истории развития человека и человечества. При изучении конкретных конфликтов важно выявлять не только динамику, но и эволюционные предпосылки и тенденции их возникновения и развития.

Принцип личностного подхода предполагает необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов всех без исключения уровней. Реальные конфликты начинают и в них участвуют не среднестатистические индивиды или абстрактные социальные группы, а конкретные люди, имеющие конкретные индивидуально-психологические особенности.

Принцип поиска скрытого содержания конфликтов ориентирует конфликтолога на изучение не только доступной информации, но и скрытых, глубинных причин конфликтов. Он означает: необходимость выявления неосознаваемых мотивов поведения людей в ходе возникновения, развития и завершения конфликтов; обнаружение осознаваемых, но скрываемых, часто основных целей; необходимость находить не только скрытые элементы в действиях людей, но и глубинные механизмы развития конфликтов в целом.

Принцип борьбы со злом не ограничивает, как может показаться на первый взгляд, позицию конфликтолога. Скорее, он подводит специалиста к необходимости учета самого восприятия конфликтующими сторонами причин, самого процесса и последствий конфликта. Именно оценка оппонентами конкретных фактов как зла для себя меняет картину взаимодействия, делая его более агрессивным.

3. Соотношение эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов. Логика процесса исследования конфликтов.

Нарушение оптимального соотношения теории, эксперимента и практики в процессе конфликтологического исследования приводит к снижению результативности работы конфликтолога.

Исследование конфликта с точки зрения соотношения его теоретического и эмпирического компонентов может быть реализовано по двум направлениям. Трудоемкость исследований, проводимых в соответствии со *стратегией 2*, во много раз больше, чем тех, в основе которых лежит *стратегия 1*.

В первом случае предполагается развивать понятия, строить сложные теоретические конструкции, организовывать мысленные эксперименты, что может быть гораздо легче, чем проводить эмпирические исследования. Поэтому объективно теоретический компонент как конфликтологического исследования, так и любого другого имеет *тенденцию к доминированию* над экспериментом и практикой.

Для оправдания этого может предлагаться много убедительных аргументов. Однако в их основе лежит вполне естественное стремление минимизировать усилия по достижению цели. Конфликтологу необходимо адекватно оценивать эти, часто неосознанные, стремления.

Во втором случае эмпирическая база исследования является фундаментом, от качества которого зависит устойчивость теоретических обобщений к серьезным испытаниям практикой.

Практическая ценность теоретических обобщений и рекомендаций, полученных на солидной эмпирической базе, заметно выше, чем ценность выводов, в основе которых лежит только личный опыт исследователя, дополненный небольшим количеством других эмпирических данных, а также информацией, почерпнутой из книг и статей, посвященных исследуемому конфликту.

Важной проблемой конфликтологического исследования является логика взаимосвязи теории, эксперимента и практики в процессе изучения конфликтов.

На каждом из трех уровней развития (описательном, объяснительном, управленческом) конфликтология прибегает к построению содержательных моделей трех типов:

теоретических (концептуальных) — КМ;

процедурных (методов науки) — ПМ;

эмпирических (достоверное эмпирическое знание) — ЭМ.

Модели всех трех типов должны быть тесно связаны между собой. Практически невозможно строить концептуальные модели без обоснованных процедурных и эмпирических моделей. Знания, полученные умозрительным образом, обладают меньшей ценностью по сравнению со знаниями, соответствие которых практике доказано. В процессе анализа конфликтов конфликтолог должен постоянно обращаться к практике, оценивать полученные предварительные результаты с точки зрения их соответствия реальному положению дел, совершенствовать методику анализа и дорабатывать выдвинутые гипотезы в соответствии с новой информацией, которую он получает в ходе самого процесса изучения.

Особое место **практики** в процессе познания связано с тем, что она является источником наших знаний, поскольку все проблемы, нуждающиеся в разрешении, а следовательно, и в познании, конфликтолог находит в практике реальной жизни, практика выступает критерием истинности полученных знаний, а также конечным результатом познания.

Лекция 7

Методы изучения конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются методы, применяемые в изучении конфликтов, а также особенности и этапы проведения конфликтологического исследования.

Ключевые слова. Конфликтологическое исследование, программа исследования, гипотеза, качественные методы, количественные методы, анкетирование, опрос, интервью, математическое моделирование, модульный социотест.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;

- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Социологическое исследование– это инструмент социологического изучения социальных явлений в их конкретном состоянии с помощью методов, позволяющих проводить количественные и качественные сбор, измерения, обобщения и анализ социологической информации.

Конфликтологический анализ– вид научного анализа, заключающийся в исследовании объекта, процесса, явления с точки зрения возникновения, развития и разрешения социального противоречия, его породившего, противодействия субъектов, представляющих противоположности,

осуществляемый с использованием понятийно-категориального аппарата конфликтологии.

Программа исследования— документ, в котором дается изложение и обоснование логики и методов изучения социального объекта в соответствии с решаемыми научными или практическими задачами.

Выборка (выборочная совокупность)— часть генеральной совокупности элементов, которая охватывается наблюдением.

Репрезентативность— характеристика качества выборки, соответствия распределения признаков, полученных в результате выборочного исследования, к распределению этих же признаков в генеральной совокупности.

Гипотеза — положение, выдвигаемое в качестве предварительного, условного объяснения некоторого явления или группы явлений.

Качественные методы—методы, которые предполагают получение глубинных ответов. Они нацелены не столько на фиксацию количественных параметров изучаемых явлений, сколько на познание их качества.

Количественные методы — методы, ориентированные на получение строго объективных, то есть количественно выражаемых данных.

Вопросы для изучения:

1. Основные этапы изучения конфликтов.
2. Программа конфликтологического исследования.
3. Методы исследования в конфликтологии.
4. Количественные методы в изучении конфликтов.
5. Качественные методы исследования конфликтов.
6. Математическое моделирование конфликта.
7. Модульный социотест как методика исследования конфликтов.

1. Основные этапы изучения конфликтов.

Процесс изучения конфликтов состоит из нескольких этапов. Соблюдение требований логики научного исследования позволяет повысить результативность работы конфликтолога.

Известно восемь основных этапов научного анализа конфликтов.

1. Составление программы изучения конфликтов — подробное, всестороннее и завершённое теоретическое обоснование методологических подходов и методических приемов анализа интересующего явления. Программа — стратегический документ, его обязательный начальный этап. Она играет очень важную роль в достижении поставленных конфликтологом целей.

2. Определение конкретного объекта изучения (выборка). Все множество конфликтов, являющееся объектом изучения, образует *генеральную совокупность*. *Выборка* — часть генеральной совокупности, которая реально изучается. В интересах сокращения времени и материальных затрат, которых потребует изучение, выборка должна быть наименьшей. Важным ее свойством является *репрезентативность* — способность воспроизводить характеристики генеральной совокупности, существенные для решения поставленных в ходе изучения задач.

3. Разработка методики анализа конфликтов — выработка системы методов и процедур для изучения конфликтов, которая должна соответствовать целям и задачам изучения, обеспечивать получение полной и достоверной информации.

4. Пробное изучение конфликтов производится на небольшой выборке и имеет целью оценку достоверности получаемой информации, доработку программы методики. Это позволяет повысить достоверность полученной информации, уточнить и даже выдвинуть новые гипотезы, проверить организационную процедуру анализа, дать предварительную оценку эффективности приемов качественного и количественного анализа.

5. Сбор первичной конфликтологической информации. На этом этапе важно изучить все то, что планировалось подвергнуть изучению. Важным элементом является контроль достоверности и надежности получаемых данных.

6. Качественная и количественная обработка собранных данных реализуется за счет содержательного теоретического конфликтологического анализа. Она проводится в соответствии с выдвинутыми гипотезами, но может и выходить за их рамки. Использование математических методов расширяет возможности конфликтолога.

7. Анализ и объяснение полученных результатов заключаются в систематизации собранных и обработанных данных, построении на этой основе описательной и объяснительной модели исследуемого аспекта конфликта. На этом этапе желательно установить систему факторов, влияющих на развитие изучаемого конфликта, вскрыть наиболее существенные закономерности в его динамике.

8. Обоснование и формулировка выводов, практических рекомендаций требует не только использовать информацию, полученную в ходе исследования, но и, опираясь на свой опыт, учитывать знания, имеющиеся по данной проблеме во всех отраслях конфликтологии.

2. Программа изучения конфликтного взаимодействия.

Сегодня качество исследования определяется качеством его программы: недостаточно добросовестно разработанная программа неизбежно приведет к ложным выводам. Поэтому существует необходимость более подробного рассмотрения порядка разработки программы исследования конфликтов. Практика показывает, что составление программы нередко вызывает наибольшие затруднения у исследователей.

Программа изучения конфликтного взаимодействия — изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез, анализа различных явлений с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций проверки гипотез.

Обоснование и формулировка проблемы анализа. В процессе формулировки проблемы необходимо стремиться к тому, чтобы в ней получили как можно более точное отражение проблемная ситуация и определяющее ее

реальное противоречие. При этом важно избегать постановки мнимых, решенных и второстепенных проблем. Изучение нескольких проблем в рамках одного исследования обычно нецелесообразно.

Определение объекта и предмета исследования. Объектом изучения для конфликтолога обычно выступают отдельные люди и группы различного уровня. Предмет анализа включает в себя те стороны и свойства объекта, которые в наиболее полном виде выражают изучаемую проблему (противоречие).

Определение цели исследования. Целью изучения должно быть познание конфликтов и выработка практических рекомендаций, направленных на их конструктивное регулирование.

Логический анализ основных понятий предполагает всестороннее объяснение их содержания и структуры, уяснение на этой основе соотношения элементов и свойств изучаемого конфликта.

Выдвижение рабочих гипотез. Гипотеза — это система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным. Предварительное выдвижение гипотез может предопределить внутреннюю логику всего процесса изучения. Важно, чтобы при всей своей четкости гипотезы не сковывали исследование конфликтолога, заранее не предопределяли итоговые результаты его работы.

Определение задач исследования конфликтов — поиск ответов на основные вопросы: каковы пути и средства решения проблемы? Каковы цели, достигаемые на промежуточных этапах анализа?

Составление плана исследования. Решение этой задачи необходимо для эффективной работы на следующих после составления программы этапах. В процессе предварительного планирования можно выявить проблемы, которые легко решить в начале исследования, но трудно или вообще невозможно в ходе него.

Набросок основных процедур сбора и обработки первичных данных.

Этот этап призван решить практически те же задачи, что и предварительное планирование. Отличие заключается в том, что здесь предварительно планируется порядок сбора и анализа первичной конфликтологической информации. Это важно для определения выборки и разработки методики конкретного исследования.

3. Методы исследования в конфликтологии.

Конфликтология как сравнительно молодая наука объективно вынуждена использовать для изучения конфликта методы, разработанные в других отраслях знаний, изучающих конфликтное взаимодействие. Впрочем, это позволяет хорошо учитывать их достоинства и недостатки. Несколько отойдя от принятых подходов к выделению методов исследования, рассмотрим методы работы с полученными данными и методы сбора данных.

Первая группа может быть представлена в следующем виде.

Качественные методы являются примером методов, используемых различными науками. Они включают анализ, синтез, дедукцию и др. Учитывая многомерность такого объекта исследования, которым является социальный конфликт, они позволяют выходить на новый уровень знаний о нем.

Анализ деятельности — метод исследования конфликта, использующий анализ влияния конфликтной ситуации на процесс и результаты деятельности оппонентов.

Анализ поведения использует в качестве единицы анализа поведенческие акты оппонентов в конфликтной ситуации.

Математическое моделирование — исследование конфликтов с помощью их реальных или идеальных математических моделей. Под моделью понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства оригинала.

Системно-ситуационный анализ.

Вторая группа предоставляет возможность сбора данных. В ее составе следующие методы.

Анализ документов используется социологией и психологией для разностороннего анализа конфликтов на основе имеющихся документов.

Наблюдение — метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий. Применяется для изучения конфликтов различного уровня — от внутриличностного до межгосударственного.

Эксперимент — метод научного познания, отличающийся активным вмешательством в ситуацию со стороны исследователя-конфликтолога, осуществляющего планомерный и активный контроль за одной или несколькими переменными и регистрацию происходящих изменений в изучаемом явлении.

Опрос предлагает испытуемым согласиться или не согласиться с содержанием определенного набора предложений, подготовленных в виде стандартизированной анкеты. Используются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы.

Социометрия, ставшая достаточно самостоятельным методом, применяется для оценки коммуникации и межличностных эмоциональных связей, в том числе степени их напряженности. *Модульный социотест оценки межличностных взаимоотношений и конфликтов* разработан на основе идей социометрии, однако более эффективен при изучении конфликтных явлений и позволяет оценить взаимоотношения персонала комплексно.

Тесты, в основном предоставляемые психологией, направлены на определение межличностной конфликтности, фиксацию степени выраженности качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности.

4. Качественные методы исследования конфликтов.

Качественные методы исследования часто называют общими методами научного познания.

Анализ — один из ключевых методов в научных исследованиях. Он позволяет мысленно разделить изучаемый предмет на элементы, выделить интересующие признаки предмета. Примером могут служить структурные элементы конфликта, что позволяет рассматривать их в отдельности, вычленять связи между ними.

При **синтезе** происходит мысленное объединение элементов предмета и его свойств, выделенных в результате анализа, и предмет изучается как единое целое.

Синтез показывает место и роль элементов конфликта в единой системе.

Индуктивный метод позволяет сделать общий вывод на основе частных посылок. На этой основе раскрываются общие закономерности конфликта, когда результаты изучения отдельных фрагментов индуктивно обобщаются.

Дедуктивный метод, напротив, способствует частному выводу на основе истинных общих положений. С его помощью осуществляется переход от общих знаний о конфликте к конкретному, но уже обогащенному знанием более общих посылок.

Обобщение состоит в исследовании свойств, связей и отношений конфликта, которые характеризуют не отдельно взятый конфликт, а целый класс однородных в данном отношении конфликтов. При обобщении важно уметь выделять единичное, то, что свойственно только этой конфликтной ситуации, и общее, что присуще целому ряду конфликтов. Данный метод применяется в большинстве научных дисциплин, изучающих конфликт.

Сравнительный метод предполагает сопоставление ряда аспектов конфликта и выяснение сходства или различия их проявлений в различных конфликтах. В результате сравнения устанавливаются различия в параметрах конфликта, что позволяет дифференцированно управлять конфликтными процессами.

Исторический метод применяется в политологических и исторических исследованиях конфликтов. Он состоит в изучении временного хода развития конфликта, начиная от возникновения и заканчивая его завершением. Исторический метод позволяет изучить те конкретные условия и обстоятельства, в которых зарождался конфликт, оценить роль личностей, социальных групп в его развитии, проанализировать на основе различных примеров формы завершения подобных конфликтов.

Логический метод включает средства и способы логического описания и объяснения конфликтов и основан на формах мышления и законах диалектической и формальной логики. Использование логических средств при описании и объяснении конфликтов позволяет избежать ошибок при определении направлений их предупреждения, реализовать логически правильную процедуру разрешения конфликта. Данный метод тесно связан с историческим методом, который не существует в отрыве от логического. Одних исторических фактов недостаточно для глубокого познания конфликта; факты необходимо систематизировать, обобщить и сделать из них выводы. Поэтому без логической обработки исторического материала не обойтись при исследовании конфликтов.

5. Математическое моделирование конфликта.

Для исследования межгрупповых и межгосударственных конфликтов все чаще применяется метод математического моделирования. Его значимость связана с тем, что экспериментальные исследования таких конфликтов трудоемки и сложны.

Математическое моделирование межгрупповых конфликтов позволяет заменить непосредственный анализ конфликтов анализом свойств и характеристик их математических моделей. Математическое моделирование с привлечением средств вычислительной техники позволяет перейти от простого накопления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном времени.

Математическая модель конфликта представляет собой систему формализованных соотношений между характеристиками конфликта, разделяемых на параметры и переменные. Параметры модели отражают внешние условия и слабо меняющиеся характеристики конфликта, переменные составляющие — основные характеристики. Содержательная и операциональная объясняемость используемых переменных и параметров — необходимое условие эффективности моделирования.

6. Модульный социотест.

Для того чтобы предупредить возникновение деструктивных конфликтов между работниками, необходимо хорошо знать характер взаимоотношений в коллективе, иметь информацию о тенденциях в их развитии, видеть сотрудников, имеющих трудности в общении с сослуживцами, помогать им в налаживании отношений и т. д.

Модульный социотест (разработанный отечественным исследователем А. Я. Анцуповым) предназначен для комплексной диагностики взаимоотношений и межличностных конфликтов в группе. Он имеет модульную структуру и включает две базовые и несколько дополнительных измерительных шкал.

В зависимости от целей в опросный лист может включаться от одного до семи-девяти вопросов. Оценки выставляются на специальном бланке, разработанном таким образом, чтобы исключить всякое подозрение опрашиваемого относительно возможности его идентификации по почерку. При ответе на каждый вопрос отношение к другому члену группы может оцениваться любым баллом от +5 до -5 и от 0 до 10.

Длительность процедуры опроса с помощью модульного социотеста зависит от количества используемых модулей и численности группы. Продолжительность опроса группы в 20 человек по четырем модулям составляет 20–35 минут. Количество оценок, даваемых опрашиваемым в ходе одного опроса, не должно превышать 100–120. При необходимости дать большее количество оценок опрашиваемые начинают работать формально.

Основные достоинства модульного социотеста связаны со следующими его особенностями:

- оцениваются *реальная* деятельность и *реальные* взаимоотношения каждого члена группы за достаточно длительный период, что повышает объективность оценки;
- учитываются абсолютно все взаимоотношения в группе;
- повышается точность оценок в результате использования достаточно «тонкой» 10-балльной шкалы;
- повышается правдивость ответов путем определения самим опрашиваемым степени их анонимности;
- выявляются не только конфликты, но и общий характер взаимоотношений в группе, оцениваются возможности коллектива, определяются лидеры и аутсайдеры в разных сферах деятельности группы и др.;
- все взаимоотношения и конфликты оцениваются количественно, что позволяет стандартизовать данные;
- собирается достаточно разносторонняя информация, позволяющая не только диагностировать конфликты, но и определить некоторые их причины, оценить группу в целом и каждого из ее членов.

Основные недостатки модульного социотеста связаны с тем, что он ориентирован на диагностику взаимоотношений и конфликтов и не позволяет выявить их причины. Объяснение полученных данных требует от конфликтолога определенного опыта работы с методикой.

Лекция 8

Конфликт как тип трудных ситуаций.

Аннотация. В данной теме рассматриваются конфликт как тип трудной ситуации и особенности поведения человека в трудной ситуации. Анализируются типы личностей и стратегии поведения в конфликте, а также

особенности влияния психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях.

Ключевые слова. Трудная ситуация, проблемная ситуация, критическая ситуация, экстремальная ситуация, темперамент, акцентуация характера, психологическая устойчивость, конфликтоустойчивость личности, стратегия поведения в конфликте.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Трудная ситуация— это взаимодействие личности со сложной обстановкой в процессе деятельности.

Проблемная ситуация— ситуация, характеризующаяся новизной событий, происходящих в обычных обстоятельствах. Они требуют мобилизации познавательных способностей и эмоциональной устойчивости.

Критическая ситуация— ситуация, которая связана с существенно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи, угроза сохранности техники, оборудования, жизни.

Экстремальная ситуация— крайнее проявление трудных ситуаций. Требуют максимального напряжения психических и физических сил человека.

Темперамент— совокупность индивидуальных психических особенностей, имеющая психологическую основу в определенном типе высшей нервной деятельности.

Акцентуация характера — это крайний вариант нормы, при котором отдельные черты характера чрезмерно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей устойчивости к другим.

Психологическая устойчивость — характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций.

Конфликтоустойчивость личности — специфическое проявление психологической устойчивости, способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

Мотив — побудительная причина поведения и действий человека.

Стратегия поведения в конфликте - ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Вопросы для изучения:

1. Конфликт как тип трудных ситуаций.
2. Проблемные ситуации деятельности.
3. Поведение человека в трудной ситуации.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях.
6. Стратегии поведения в конфликте.

1. Конфликт как тип трудных ситуаций.

Ранее уже отмечалось, что *ситуация* может рассматриваться как сложная субъективно-объективная реальность, где объективные составляющие представлены в виде субъективного восприятия и личностной значимости для участников ситуации.

По мнению Б. Шведина, **трудная ситуация** — это «взаимодействие личности со сложной обстановкой в процессе деятельности». Такая ситуация характеризуется наличием сложной обстановки, активностью мотивов личности, нарушением соответствия между требованиями деятельности и профессиональными возможностями.

Можно выделить следующие виды трудных ситуаций.

Трудные ситуации деятельности.

Проблемные ситуации деятельности отличаются новизной событий, происходящих в обычных обстоятельствах. Они требуют мобилизации познавательных способностей и эмоциональной устойчивости.

Критические (аварийные) ситуации связаны с существенно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи, угроза сохранности техники, оборудования, жизни.

Экстремальные ситуации — крайнее проявление трудных ситуаций. Требуют максимального напряжения психических и физических сил человека.

Трудные ситуации социального взаимодействия.

Проблемная ситуация — наличие противоречия при положительном или нейтральном отношении оппонентов друг к другу. Межличностная напряженность невелика, угрозы потенциальны.

Предконфликтная ситуация характеризуется такой степенью психической напряженности, когда сторонами допускается возможность нанесения морального или физического ущерба. В такой ситуации начинает формироваться негативное отношение, готовность противодействовать.

Конфликтная ситуация — противодействие в виде общения, поведения или деятельности, направленных на защиту своих интересов путем нанесения ущерба оппоненту, при негативном отношении к нему. Преобладает мотивация «на себя». Эмоции доминируют в определении поведения и манеры общения. Ресурсы мобилизуются для победы над оппонентом.

Трудные ситуации внутриличностного плана.

Внутриличностные затруднения — относительно несложные проблемы внутренней жизни человека, представляющие собой психические состояния сомнения, нерешительности, отсутствия решения проблемы.

Внутриличностные конфликты — наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций. Острота протекания зависит от восприятия значимости трудной ситуации, ее психологической устойчивости.

Внутриличностные (жизненные) кризисы — особые относительно продолжительные периоды жизни личности, характеризующиеся заметными психологическими изменениями.

Трудные бытийные ситуации.

Ситуации неизвестности характерны для человека, попавшего в неизвестную обстановку или обстоятельства бытового плана, в которых индивид не знает, как ему поступить.

Ситуации опасности сопровождаются возникновением непосредственной угрозы (действительной или мнимой) здоровью или жизни человека.

Ситуации потери отличаются от предыдущего типа тем, что личность переживает понесенный ущерб, пытается не допустить увеличения потерь.

2. Типы конфликтных личностей.

Существуют различные подходы как к описанию типологии конфликтных личностей, так и к описанию их поведения в конфликтах. Тем не менее общим является признание наличия особенностей в проявлениях определенных типов личности в трудных межличностных ситуациях и непосредственно в ситуациях конфликтного взаимодействия.

Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов является **наличие у человека акцентуаций характера**, которые проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт или их сочетания и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

Другой, не менее частой личностной причиной конфликтов является **тип темперамента**. В частности, холерический тип темперамента человека может приводить к разрешению им противоречивых ситуаций конфликтным способом. Это связано с тем, что холерик отличается неустойчивым, подвижным типом нервной системы. В то же время он быстрее остывает и переходит к неконфликтному типу взаимодействия.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний характеризует, во-первых, уровень трудности, достижение которого является общей целью серии будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, формирующейся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый

уровень самооценки личности. Человек нередко переживает внутриличностные конфликты, связанные с завышенными желаниями и недостаточными возможностями для их удовлетворения.

Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т. д.

Представленные выше характеристики встречаются наиболее часто. Однако они не дают полного представления обо всех возможных типах конфликтной личности.

3. Поведение человека в трудной ситуации.

Можно выделить основные стратегии и составляющие их компоненты различных способов **реагирования человека на трудные ситуации.**

Активная стратегия реагирования на трудную ситуацию рассматривается как деятельная форма адаптации субъекта к трудной ситуации, активное преобразование среды. Однако эта активность может носить различный характер:

конструктивный— повышение уровня поисковой деятельности, расширение спектра возможных вариантов решения проблемы, мобилизация сил на решение задачи — в целом повышение эффективности деятельности и общения;

деструктивный— дезорганизация деятельности, спонтанные и импульсивные поиски выхода, разрушительные действия по отношению к другому или самому себе, ухудшение функционирования и т. д., нервные вспышки, истерические реакции.

Пассивная стратегия поведения, деятельности и общения в трудной ситуации может быть реализована также в двух формах:

приспособление — рассматривается как отказ от отстаивания интересов и целей, снижение уровня претензий, уступка обстоятельствам, снижение

эффективности деятельности до уровня, который соответствует изменившимся условиям, и др.;

уход от ситуации — реализуется в таких поведенческих проявлениях, как избегание взаимодействия, отказ от выполнения задачи, уход в фантазии, употребление алкоголя, наркотиков и т. д.

С проблемой **поведения личности в трудной ситуации** связана такая категория, как *психическая напряженность*, характеризующая психическое состояние личности в трудной ситуации. Это состояние позволяет осуществить переход от одного уровня регуляции к другому, более адекватному сложившейся обстановке. Психическая напряженность характеризуется активной перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении доминирования мотивационных и эмоциональных компонентов.

В структуре психической напряженности выделяют следующие компоненты:

- побудительно-регуляционный (мотивационный, эмоциональный и волевой);
- исполнительно-регуляционный (познавательный и моторный).

В зависимости от характера влияния напряженности на психические функции выделяют следующие ее формы:

- перцептивную (возникающую при затруднениях в восприятии);
- интеллектуальную (когда человек затрудняется решить стоящую перед ним задачу);
- эмоциональную (когда возникают эмоции, дезорганизирующие поведение и деятельность);
- волевою (когда человек не может управлять собой);
- мотивационную (связанную с борьбой мотивов).

Для психической напряженности свойственны повышенный уровень активации и значительные эмоциональные затраты. Воздействие напряженности в наибольшей степени сказывается на интеллектуальных и вербальных функциях личности.

4. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях.

Психологическая устойчивость — характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций. Это свойство личности формируется одновременно с ее развитием и зависит:

- от типа нервной системы человека;
- опыта человека, профессиональной подготовки;
- навыков и умений поведения и деятельности;
- уровня развития основных познавательных структур личности.

Показателем устойчивости является вариативность. *Вариативность* рассматривается как гибкость, быстрота приспособляемости к постоянно меняющимся условиям жизнедеятельности, высокая мобильность психики при переходе от задачи к задаче.

Конфликтоустойчивость личности — специфическое проявление психологической устойчивости. Она рассматривается как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

Конфликтоустойчивость имеет свою структуру, которая включает ряд компонентов.

Эмоциональный компонент отражает состояние личности в трудной ситуации, уровень и характер возбудимости психики, влияние на успешность общения. Заключается в умении управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности открыто выражать эмоции, не переходить в депрессивные состояния при затягивании или проигрыше в конфликте.

Волевой компонент — способность личности к сознательной мобилизации сил в ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению

собой, своим поведением и психическим состоянием. Позволяет регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации. Он обеспечивает толерантность, терпимость к чужому мнению, самоконтроль, умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать развитие и возможные последствия, способность выделять главную проблему, выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы.

Познавательный компонент — устойчивость функционирования познавательных процессов, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента. Включает умение определить начало предконфликтной ситуации, анализ причин возникновения конфликта, умение сводить к минимуму искажение восприятия ситуации и личности оппонента, а также своего поведения и т. п.

Мотивационный компонент — состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации.

Психомоторный компонент обеспечивает правильность поведения и действий, их четкость и соответствие ситуации.

Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает грамотные действия и поведение в конфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивных действиях.

5. Выбор стратегии поведения в конфликте.

Подход, в котором стратегии могут быть выделены на основе соотношения таких базовых параметров поведения, как жесткость позиции и модальность отношения к оппоненту, предложен отечественным исследователем А. И. Шипиловым.

Жесткость позиции имеет два полюса: жесткость и мягкость предъявления и отстаивания своих интересов. Первый рассматривается как напористое,

энергичное воздействие на оппонента путем требований, указаний и других форм социального, физического и психологического регулирования. Мягкая позиция чаще всего трактуется не как пассивность, вялость воздействий, а как тонкие, не прямолинейные, в определенной мере косвенные средства воздействия, учитывающие нюансы личностного характера оппонента, опора на психологизм ситуации.

Модальность отношения к оппоненту — параметр поведения, отражающий степень уважительного отношения к оппоненту, который может рассматриваться как объект воздействия или как субъект взаимодействия. В первом случае на оппонента можно воздействовать силовыми методами, а также средствами, не соответствующими общепринятым нормам морали. К объекту выказывается неуважение как в прямом, так и в косвенном виде. Отношение к оппоненту как к субъекту взаимодействия предполагает признание психологического равенства с ним и реализацию уважительного отношения, предусматривает учет и реализацию правовых и нравственных норм взаимодействия.

Различное сочетание проявлений рассмотренных параметров в виде системы координат дает возможность выделить четыре основные стратегии поведения в конфликте:

- противоборство («борьба»);
- отстаивание своей позиции на основе существующих норм и правил («право»);
- манипуляция другим («хитрость»);
- открытый разговор («диалог»).

Нормативная стратегия — линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента. Подробно излагается в различных правовых документах (инструкциях, распоряжениях, кодексах и т. п.).

Конфронтационная стратегия — конфликтный тип поведения. Активное использование угроз, психологического давления, блокирующих действий,

физического и морального насилия. Слабый контроль над своими эмоциями. Зачастую конфликтные действия из средства достижения поставленных целей превращаются в конечную цель — нанесение максимального ущерба оппоненту.

Манипулятивная стратегия — достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента, в результате которого он вынужден уступить или действовать в нужном для манипулятора направлении. В социально-психологических исследованиях манипулятивное решение проблем рассматривается как психологическое воздействие, нацеленное на неявное изменение направленности активности другого человека.

Переговорная стратегия — реализация стремления к поиску компромисса, к обсуждению проблемы, к разрешению противоречия путем уступок, а также поиска такого решения, которое устраивает обе стороны.

В переговорной стратегии реализуется установка на совместный поиск решения.

6. Основные стратегии поведения в конфликте.

Конфликтное поведение заключается в противоположно направленных действиях, в которых реализуются процессы мыслительной, эмоциональной и волевой сфер оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в конфликтной ситуации в большой степени влияют друг на друга, а также вытекают из предыдущих действий оппонента, то есть взаимообуславливаются, то в любом конфликте они обязательно приобретают характер взаимодействия.

Конфликтное поведение как особый тип поведения вполне естественно имеет свои принципы, стратегии (способы) и тактики (приемы). Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют: *концентрацию сил*;

координацию сил; нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника; экономию сил и времени и др.

Стратегия поведения в конфликте — ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

В основе выделения стратегий лежит концепция о «силовом поле» — определяющей мотивации руководителя, ориентированного либо на решение стоящих перед ним задач, например на производство, либо на человека, производителя. Первая «силовая линия» (на производство) ведет к максимально высоким объемам прибыли и рассматривается как напористость. Вторая направлена на человека, на то, чтобы условия труда в наибольшей степени отвечали его потребностям и запросам. Она рассматривается как кооперативность.

В конфликтологии такой подход используется достаточно широко, а сама схема получила название **двухмерной модели стратегий поведения личности** К. Томаса и Р. Киллмена. Как правило, в конфликте не встречается случаев, когда используется только лишь одна стратегия. Скорее можно говорить о доминировании одной из них. Эти ведущие стратегии могут быть представлены следующим образом:

- **избегание** — участник находится в ситуации конфликта, проблема осознается, но ни личная заинтересованность, ни интересы партнера (оппонента) не становятся стимулом для активных действий по его разрешению;
- **приспособление** свидетельствует о выходе на первый план в построении взаимодействия интересов оппонента;
- **соперничество** предусматривает исключительную заинтересованность в достижении собственных целей, как правило, за счет навязывания другой стороне предпочтительного для себя решения;

- **компромисс** предполагает взаимодействие на основе равного учета интересов обеих сторон конфликта и некоторого отхода от первоначальных позиций на основе обоюдности;
- **сотрудничество**, признавая равную ценность интересов сторон, направляет на поиск решения, удовлетворяющего их и лежащего порой за пределами исходной ситуации.

В конфликте нет случаев, когда используется одна стратегия. Можно говорить о доминировании одной из них. Часто приходится сталкиваться с комбинациями стратегий. Соперничество — наиболее часто применяемая стратегия (более чем в 90% конфликтов). Конфликт заключается в противоборстве, и личность идет на него, не имея других способов договориться с оппонентом. Поэтому тактические приемы соперничества наиболее разнообразны и совершенствовались в большей степени.

Лекция 9

Классификация конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются основные классификации конфликтов, а также виды классификаций, применяемые в изучении конфликтов.

Ключевые слова. Классификация конфликтов, типология конфликтов, систематика конфликтов, таксономия конфликтов, потребность.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>

2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Классификация– научный метод, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака.

Типология– классификация по существенным признакам. Основывается на понятии типа как единицы расчленения изучаемой реальности, конкретной идеальной модели исторически развивающихся объектов.

Систематика– приведение в систему представлений о некоторой совокупности объектов.

Таксономия– теория классификации и систематизации деятельности, имеющей обычно иерархическое строение.

Потребность– нужда в чем-либо.

Вопросы для изучения:

1. Общая типология конфликтов.

2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.

1. Общая типология конфликтов.

Классификация — научный метод, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака. Признак, наличие, отсутствие или степень выраженности которого выступает критерием отнесения объекта к той или иной группе, называется основанием классификации. Классификация конфликтов необходима для сравнительного изучения их существенных признаков, связей, функций, отношений, уровней организации и т. п.

Классификация — это не только приведение в систему определенной суммы понятий, характеризующих объект науки, хотя данная задача и занимает достаточно важное место в исследовательской деятельности. Это и получение новых знаний об объекте науки, и расширение понятийно-категориального аппарата конфликтологии, и приведение его в более полное соответствие объективным законам развития конфликтов. Основная задача классификации — выявить те системные признаки, которые уже объективно существуют во всем множестве конфликтов.

Выделим основные виды классификаций.

Типология — в ее основе лежит существенный признак конфликта. Это наиболее ценный и сложный вид классификации. В результате типологии выделяется ряд типов конфликтов. Сам тип выступает единицей расчленения множества конфликтов по выбранному основанию классификации.

Систематика — приведение в систему представлений о некоторой совокупности конфликтов. Основанием для классификации служит менее существенный признак конфликта, нежели тип. Созданы частные систематики конфликтов. Полная систематика конфликтов в конфликтологии в ближайшее время вряд ли достижима. Однако в принципе создание полной систематики конфликтов возможно.

Таксономия — «теория классификации и систематизации деятельности, имеющей обычно иерархическое строение». В конфликтологии таксономических классификаций конфликтов пока нет, хотя они в принципе возможны. Совокупность соподчиненных, взаимосвязанных конфликтов называется *таксоном*.

Конфликтология находится на завершающем этапе выделения в самостоятельную науку. В этих условиях первоочередными задачами классификации выступают уточнение границ того множества конфликтов, которые являются объектом науки, и выделение наиболее общих структурных единиц в объектном поле конфликтологии. Один из *существенных признаков конфликта* — характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, зависят характеристики конфликта. Например, используя основные виды классификации, можно выделить ряд подвидов социальных конфликтов.

Межличностные конфликты представляют собой столкновения интересов двухлюдей или интересов личности и группы. Средние социальные группы по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это конфликт между большими социальными группами.

Межгосударственные конфликты представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт между государством и группой государств.

2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.

Важнейшей особенностью конфликта является **характер потребности человека**, за удовлетворение которой он борется. Согласно теории А. Маслоу, потребности можно сгруппировать, выделив в них пять иерархически связанных уровней, куда входят следующие потребности: *физиологические*; в

безопасности и защищенности; социальные; потребности в уважении; потребности самовыражения.

В случае неудовлетворения любой из этих потребностей человек может идти на конфликт. Можно использовать более обобщенную градацию блокированных потребностей — материальные, социальные и духовные.

В зависимости от **типа противоречия** конфликты можно делить на возникшие в результате *антагонистического противоречия* либо *вследствие неантагонистического противоречия*.

Важной характеристикой конфликта является **острота противодействия участвующих в нем сторон**. В западной конфликтологии эта характеристика называется *интенсивностью конфликта*. По этому основанию выделяют конфликты *низкой, средней и высокой интенсивности*. Конфликт низкой интенсивности — спор между оппонентами. Конфликт наивысшей интенсивности завершается физическим уничтожением одной из сторон.

В зависимости от **сферы жизнедеятельности человека**, в которой происходят конфликты, их делят на семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические и др.

Существенной количественной характеристикой конфликтов, часто приводящей к качественным различиям, выступает их *длительность*. Конфликт имеет *конструктивные* и *деструктивные* функции. В зависимости от соотношения позитивных и негативных элементов в конфликтах их делят на конструктивные, имеющие позитивные и негативные последствия одновременно, и деструктивные. Американские конфликтологи (например, Р. Даль) классифицируют социальные конфликты в обществе по количеству сторон, участвующих в конфликте, и их последствиям.

Конфликты также можно классифицировать *по степени разработанности нормативных способов их разрешения*.

Существуют конфликты, для разрешения которых не разработано никаких нормативных механизмов. Примером такого конфликта может быть ссора двух пассажиров в общественном транспорте. Можно выделить полностью

институционализированные конфликты. Например, дуэль. Между этими крайними полюсами существует много видов конфликтов, нормативное урегулирование которых осуществляется частично.

Помимо общих классификаций существуют *частные типологии*. Они охватывают часть объектного поля конфликтологии, связанную с одним из типов конфликтов. Например, это могут быть **причинно-мотивационные связи**.

Отечественный исследователь Н. В. Гришина в результате изучения производственных конфликтов выделила конфликты как реакцию:

- на препятствие к достижению основных целей трудовой деятельности;
- поведение, не соответствующее принятым нормам отношений, и поведению людей в совместной трудовой деятельности, не отвечающее их ожиданиям;
- личные конфликты, возникающие в силу личных особенностей членов коллектива.

Лекция 10

Структура конфликта.

Аннотация. В данной теме рассматриваются основные компоненты структуры конфликта, мотивы оппонентов в конфликте, а также модели и стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Ключевые слова. Структура конфликта, участник (сторона) конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, мотивы в конфликте, тревога, тревожность.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается написать рефераты по заранее выбранным темам и выступить с рефератами.
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Структура конфликта– совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Участник (сторона) конфликта– лица, чья степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта.

Предмет конфликта– это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта.

Объект конфликта– причина, повод к конфликту.

Среда конфликта – условия, в которых находятся и действуют участники конфликта.

Тревога– психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника.

Тревожность – склонностью человека воспринимать угрозу своему «Я» в различных ситуациях и реагировать на них усилением тревоги.

Эмоциональная ригидность - заторможенность, косность эмоциональных откликов на изменяющийся объект.

Вопросы для изучения:

1. Структура конфликта.
2. Участники (стороны) конфликта.
3. Предмет и объект конфликта.
4. Мотивы сторон в конфликте.
5. Позиции и интересы в конфликте.
6. Целевая структура конфликтной ситуации.
7. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте.

1. Структура конфликтной ситуации.

Конфликт наряду с тем, что он является *системой*, представляет собой и *процесс*. **Структура конфликта** понимается как *совокупность устойчивых связей конфликта*, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Кроме понятия «конфликт» часто используется и понятие «конфликтная ситуация» — фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития. Поэтому структура конфликта может рассматриваться и как структура конфликтной ситуации.

В структуру конфликтной ситуации входит несколько основных элементов.

1. Участники конфликта — лица, чья степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Выделяют несколько групп участников.

Основные участники конфликта, или противоборствующие силы. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского означает «возражающий, противник в споре».

Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т. д.

Другие участники. В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта (подстрекатель, организатор и др.).

2. Информационные модели конфликтной ситуации у основных и второстепенных участников конфликта.

3. Предмет конфликта— это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство. Борьба отражает стремление сторон разрешить это противоречие. В ходе конфликта она может затухать и обостряться. Так же ведет себя и противоречие. Однако проблема конфликта остается неизменной, пока противоречие не разрешится.

4. Объект конфликта— его рассматривают как причину, повод к конфликту.

Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

5. Микро- и макросреда. При анализе конфликта необходимо выделять условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, то есть микро и макросреду, в которых возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию.

В нее включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид.

2. Мотивация оппонентов в конфликте.

Мотивы сторон — это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента; совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

В конфликте часто сложно выявить истинные мотивы оппонентов, так как они в большинстве случаев скрывают их от окружающих, предъявляя в позициях и декларируемых целях мотивировку участия в конфликте, которая в значительной мере отличается от первичных мотивов или вовсе не имеет ничего общего с ними.

Базисным побудителем активности оппонента в конфликте являются его **потребности**. Это состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности. Потребности присущи как отдельному индивиду, так и социальным группам, обществам и государствам.

Анализ причин поведения сторон в конфликтах показывает, что они сводятся к стремлению удовлетворить свои **интересы**, которые представляют собой осознанные потребности, обеспечивающие его направленность на объект конфликта и способствующие реализации его конфликтного поведения.

Близки к интересам оппонентов и **ценности**, которые они отстаивают в конфликте. Это могут быть общечеловеческие ценности (например, истинность суждения, идеи, справедливость решения), ценности, выраженные в каком-то

конкретном произведении искусства, а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, самооценка и т. п.).

Мотивы индивида или группы не возникают сами по себе и часто определяются ситуацией, условиями, в которых он (она) находится. Зачастую протекающие в обществе социально дезорганизующие процессы деформируют общественное сознание, которое реализуется и преломляется через потребности, интересы и, следовательно, через цели, поступки и действия конкретных людей и групп.

Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в их целях.

Цель — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека.

Целью субъекта в конфликте является его представление о конечном результате конфликта, его предвосхищаемый полезный (с точки зрения личности или общественной, групповой значимости) результат. Можно выделить *стратегические* и *тактические* цели оппонентов. Нередко основная цель оппонента — овладение объектом конфликта, ей подчинены тактические цели. В зависимости от развития конфликта эта основная цель может быть заменена на другую (нанесение максимального ущерба оппоненту — материального, морального, психологического), которая в начале конфликта выступала как цель-средство.

Видимая часть устремлений человека, социальной группы в конфликте — **позиция**. Это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей оппонента, реализующихся в конкретной ситуации в общении, поведении и деятельности. Позиция характеризуется, с одной стороны, динамичностью и гибкостью, с другой — относительной устойчивостью.

Сложность выявления истинных мотивов объясняется тем, что оппоненты в большинстве случаев предъявляют **мотивировку** участия в конфликте, которая отличается от первичных мотивов.

3. Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах.

Пристрастная позиция, занимаемая основными участниками конфликтной ситуации, по отношению к формированию образа оппонента в конфликте является одной из фундаментальных характеристик. Как отмечает Н. В. Гришина, объектом, вызывающим подобные проявления, может стать любая зона образа другого — интерпретация его поведения, его мотивов и личностных особенностей.

Возложение ответственности за конфликт на другого, как и наделение его «негативными» чертами, типично для формируемого образа ситуации, на основании которого оппоненты строят свои дальнейшие действия.

Исследование описаний участниками конфликтных ситуаций друг друга, проведенное указанным выше автором, дает яркое представление о формировании компонентов информационной модели конфликта у оппонентов, а именно собственного образа и образа другого.

Из психологических составляющих **образа другого** лишь 24% от общего числа имели *позитивный* или *нейтральный* характер («энергичный», «принципиальная», «рациональная», «сдержанная» и т. д.). Все остальные содержат выраженные *негативные* оценки. Они могут быть с некоторой долей условности разделены на следующие категории:

- характеристики эмоционального поведения («вспыльчивая», «эмоционально холодная», «нервный» и т. д.) — 31,2%;
- указания на эгоистические черты характера и поведения («не признает позиции другого», «из любых ситуаций старается выйти сухой», «переложить ответственность на другого» и т. д.) — 14,6%;
- осуждаемые привычки («любит власть», «любит деньги» и т. д.) — 11,5%;
- коммуникативные проблемы («не очень разговорчивая», «несколько отстраненная» и т. д.) — 9,3%;
- плохие отношения с окружающими («ее больше боятся, чем уважают» и др.) — 6,2%;

- указания на внешние недостатки («внешне непривлекательная») — 3,1%.

В противоположность «другому» психологические характеристики **собственного образа** имеют откровенно *позитивный характер*: «общительная», «доброжелательная», «веселая», «умная», «интересная», «широкий круг общения и интересов», «спокойная», «любит свое дело», «организатор» и др., что составляет 66,6% от общего числа оценок. Собственные *недостатки* приводятся в смягчающей форме «да... но...»: «обидчивая, но отходчивая», «легко теряю интерес к делу, если встречаю сопротивление», «уверена в том, что делаю в данный момент, в связи с этим не слышу совета других, даже если не права» и т. д. Такие оценки составляют 18,5%. *Нейтральная* самооценка составляет 7,5%. Однозначно *негативную* окраску содержат собственные оценки в 7,4% случаях.

В результате можно еще раз подтвердить, что данные исследований демонстрируют значительную степень пристрастности в ходе формирования образа «другого», отражают тенденцию к неуклонному возложению ответственности за конфликт на этого «другого» и наделению его «плохими» чертами. Такой подход к формированию образов оппонентов в конфликтной ситуации приводит к обесцениванию позиции противника и усилению своей позиции. Таким образом, можно говорить о реализации защитной функции в ходе противопоставления «Я — Другой» (каки «Мы — Они»).

4. Целевая структура конфликтной ситуации.

Цели, преследуемые людьми в конфликтах, должны быть предметом пристального внимания. Анализ различных подходов к этой проблеме позволил Н. В. Гришиной сформулировать и обосновать **целевую структуру конфликтной ситуации**, которая может быть описана в трех основных измерениях.

Цели участников конфликтной ситуации, связанные с предметной стороной конфликта, за которыми стоят мотивы получения желаемого результата. Предметная сторона конфликта связана с конкретной зоной

противоречий, которые существуют между участниками ситуации. Их действия будут ориентированы на достижение результата, желательного для каждой из сторон.

Цели участников конфликта, связанные с социальными аспектами конфликта (их взаимоотношениями друг с другом). Социальный аспект конфликта описывается через характер отношений участников ситуации и их эмоциональных установок относительно друг друга. Например, они могут стремиться добиваться своего, не принимая во внимание возможную негативную реакцию партнера и последствия для их отношений. Напротив, усилия сторон могут быть ограничены желанием сохранить отношения на приемлемом уровне. Можно сделать вывод, что эмоциональные аспекты конфликта, ограничивая или не ограничивая действия участников в предметной сфере, могут нести важную нагрузку в виде функции, корректирующей поведение в конфликтной ситуации.

Цели участников конфликта, связанные с психологической потребностью обоснования своей позиции/действий «для себя» и/или «для других». Возможность неоднозначной интерпретации противоречия между участниками конфликта усиливает у них мотив быть понятым, а если речь идет об окружающих, то, следовательно, и быть поддержанным. Сама конфликтная ситуация в определенном смысле содержит в себе парадокс. С одной стороны, в конфликте изначально присутствует оправдание своей позиции и действий: каждый из участников конфликта уверен в своей правоте и неправоте партнера. С другой стороны, конфликтная ситуация по определению содержит в себе множественность альтернатив: само противодействие сторон направлено на то, чтобы добиться от партнера желаемых действий, желаемого поведения, то есть заведомо предполагается возможность другого поведения партнера. Поскольку партнер, в свою очередь, имеет аналогичные ожидания, возникает рассогласование: смысл позиции «для себя» не тождественен смыслу позиции «для других». Такая двойственность заставляет оппонентов стремиться к

обоснованию своих поступков тем сильнее, чем больше ими осознается возможность неоднозначного подхода к интерпретации своего поведения.

Рассмотрение целей изолированно не позволяет однозначно определить стратегии взаимодействия в конфликте. В рамках ориентации на предметное содержание можно реализовывать как кооперативное поведение, так и соперничество. То же самое касается и других компонентов целевой структуры.

Однако даже рассмотрение целой системы целей участников конфликта не исчерпывает ситуацию с прогнозом поведения. Для ее анализа важно помнить об их изменчивости, учитывать их иерархию, а также возможное ее изменение.

5. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте.

Эмоции играют значительную роль и в ситуации конфликта. Порой наши эмоции, переполняя сознание, способны заставить нас действовать нерационально. Искусство управления собственными эмоциями состоит в умении направлять их в нужное русло. Реакции, основанные на эмоциях, зачастую приводят к конфликтным ситуациям, а в ходе самого конфликта ведут к усиленной эскалации противодействия. Подобное развитие событий способствует усилению деструктивных последствий как для самих оппонентов, так и для коллективов, в которые они входят.

Рассмотрим некоторые особенности эмоционального реагирования в ситуации конфликта, опираясь на исследования, проведенные М. С. Миримановой.

Начнем с понятий «тревога» и «тревожность».

Тревога — психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника. Это эмоциональное состояние характеризуется напряжением, ожиданием неблагоприятного развития событий и возникает в ситуации неопределенной опасности. Оно включает комплекс эмоций — страх, горе, стыд, гнев, вину, интерес и возбуждение.

Тревожность. Склонность индивида к переживанию тревоги может стать устойчивой чертой личности — склонностью человека воспринимать угрозу своему «Я» в различных ситуациях и реагировать на них усилением тревоги.

Тревожная личность воспринимает мир как несущий потенциальную угрозу и опасность и любой ценой стремится к спокойствию, не отстаивает свои интересы, всячески избегая конфликтов. В конфликтной ситуации тревожность такой личности обуславливает вполне определенные реакции на складывающееся положение. К ним можно отнести всяческие попытки ухода от ситуации в том случае, если она становится опасной. При этом проявления могут быть разнообразными — как в виде вербальной и физической агрессии, так и в виде ступора, оцепенения, неспособности к анализу. Тревожность как свойство личности или временное состояние зачастую становится причиной повышенной конфликтности личности.

Повышенный уровень тревоги ведет к появлению защитных механизмов, которые свойственны каждому и даже помогают избавиться от тревоги до тех пор, пока не начинают мешать адекватной оценке действительности.

Эмоциональная ригидность выражается в заторможенности, косности эмоциональных откликов на изменяющийся объект.

Мысли, действия, эмоции сегодняшнего конфликта возникают, «как оказывается, не только под воздействием происходящего в настоящий момент, но и под воздействием глубинных подсознательных процессов, охватывающих зачатки мыслей, неразрешенные отношения, конфликты и связи». Если мы ограничиваем выражение таких эмоций, как гнев, страх, мы снижаем нашу способность адекватно воспринимать действительность. Такие эмоции, затаившись, ожидают возможности выйти наружу.

Как справедливо замечает М. С. Мириманова, контроль эмоций осуществляется большей частью неосознанно. Значит, люди с повышенным контролем за отрицательными эмоциями, люди с пониженным или нормальным контролем будут по-разному выражать их в ситуации конфликта. А между самой эмоцией и ее внешним выражением (экспрессией) существует

непосредственная связь. В конфликте это не способствует разрядке ситуации, а наоборот, вызывает нагнетание эмоциональной активности, мешая конструктивному разрешению конфликта.

6. Информационные модели конфликта.

Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника.

Она включает в себя представления:

- оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, ценностях, возможностях и т. д.);
- о противостоящей стороне (ее целях, мотивах, ценностях, возможностях и т. д.);
- каждого участника о том, как другой воспринимает его;
- о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Как отмечает Н. В. Гришина, человек не просто реагирует на ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, и тем самым он создает, «конструирует» конфликтную ситуацию. Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Исходя из этого выделяют четыре случая.

Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.

Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности. Случай неадекватно воспринятого конфликта.

Объективная конфликтная ситуация отсутствует, тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные. Случай ложного конфликта.

Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

При нейтральном взаимодействии ситуация общения воспринимается сторонами, как правило, адекватно. Естественно, что происходит определенное искажение и потеря информации как в ходе коммуникации, так и вследствие специфики социальной перцепции, о чем социальная психология дает достаточно четкое представление. Это вполне естественно, так как информация не обезличена, а имеет личностный смысл для каждого собеседника. Однако в конфликтной ситуации восприятие претерпевает особые изменения и усиливает искажение, которое сказывается и на процессе протекания конфликта, и на специфике его завершения.

Поэтому образ конфликтной ситуации является полноправным элементом структуры конфликта. Обычно конфликтная ситуация характеризуется значительной степенью искаженности и неопределенности. Именно эта искаженность, неопределенность исхода является необходимым условием возникновения конфликта.

Только в этом случае можно получить ответ на вопрос, почему в конфликт могут вступать и те его участники, которые с самого начала обречены на поражение. В конфликтной ситуации восприятие изменяется — возрастает степень его субъективности.

Степень искажения конфликтной ситуации — не постоянная величина. Это могут быть незначительные отклонения, например в кратковременных конфликтах.

Однако исследования социально-перцептивных процессов в трудных ситуациях взаимодействия показывают, что искажения в восприятии ситуации способны достигать значительных масштабов.

Лекция 11

Причины конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные и другие причины возникновения конфликтов.

Ключевые слова. Причина конфликта, организационно-управленческие причины конфликтов, социально-психологические причины конфликтов, коммуникация, психологическая несовместимость, децентрация, эмпатия.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Причина конфликта— это то явление, которое предопределяет его появление.

Коммуникация— передача сообщения, сознательное, построенное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе.

Психологическая несовместимость— это взаимоотношения людей, у которых мало общего и слишком большие различия в эмоциональных реакциях, вкусах, интересах, желаниях, взглядах, целях, характерах.

Децентрация— умение поставить себя на место другого человека и понять его интересы, к изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей.

Эмпатия — понимание эмоционального состояния другого человека, сопереживание и сочувствие.

Вопросы для изучения:

1. Общая типология конфликтов.
2. Организационно-управленческие причины конфликтов.
3. Социально-психологические причины конфликтов.
4. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.

1. Причины конфликтов.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

- объективных;
- организационно-управленческих;
- социально-психологических;
- личностных.

Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая — главным образом субъективный.

К числу **объективных причин конфликтов** можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента предконфликтной ситуации.

Субъективные причины конфликтов связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого-либо другого способа разрешения создавшегося объективного противоречия. В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, способ реагирования субъективны в контексте сказанного выше.

При рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

во-первых, жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно;

во-вторых, нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен помимо субъективных и объективными причинами.

Поэтому практически у любого конфликта существует **комплекс объективно-субъективных причин**.

Объективные причины настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации. К числу наиболее часто встречающихся причин такого рода можно отнести:

- естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
- слабую разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;

- недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
- образ жизни многих россиян;
- достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, бывшего СССР, способствующие возникновению конфликтов.

Кроме названных существует еще ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. Это заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, различные стрессовые ситуации, в которые попадает человек, и т. п. Список этот будет расширяться с изменением материальных и социальных аспектов нашей жизни.

2. Организационно-управленческие причины конфликтов.

Организационно-управленческие причины конфликтов — обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп. Можно выделить четыре типа подобных причин.

1. Структурно-организационные — несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться целями и задачами, которые эта организация будет решать или решает. Вместе с тем добиться идеального соответствия структуры организации задачам, которые она постоянно решает, практически невозможно.

Чем больше структура организации не соответствует требованиям деятельности, которой она занимается, тем менее эффективно функционирование организации, тем больше межличностных и межгрупповых конфликтов возникает в ее коллективах. Несоответствие структуры организации решаемым задачам может быть вызвано:

- ошибками при проектировании структуры организации. Трудно точно спрогнозировать все и создать структуру, которая до деталей отражала бы требования будущей деятельности;
- непрерывно изменяющимися задачами и деятельностью организации. Чем менее гибка структура организации в этих условиях, тем более вероятно возникновение большого количества конфликтов.

2. *Функционально-организационные причины конфликтов* вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между различными структурными элементами организации; между отдельными работниками. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам.

3. *Личностно-функциональные* — несоответствие или неполное соответствие работника требованиям занимаемой должности по его профессиональным, нравственным и другим качествам. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и характер взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами.

4. *Ситуативно-управленческие* обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу.

В результате исследования производственных конфликтов установлено, что по вине конфликтогенных решений руководителей возникает 52% конфликтных

ситуаций, по причине социально-психологической несовместимости работников — 33%, из-за неправильного подбора кадров — 15%.

Данные показывают, что организационно-управленческие факторы могут выступать причиной 67% конфликтов в трудовых коллективах.

3. Социально-психологические причины возникновения конфликтов.

Социально-психологические причины конфликтов обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы.

Можно выделить следующие социально-психологические причины возникновения конфликтов:

Возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Человек не может без существенных искажений в общении передать всю информацию, касающуюся проблемы, обсуждаемой с партнером. Партнер в свою очередь оценивает ее и делает свои выводы.

Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей. В ситуации межличностного общения партнеры могут играть не те роли, которых ожидает от них противоположная сторона.

Непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы несовпадение позиций может быть вызвано не принципиальным расхождением во взглядах, а подходом к проблеме с различных сторон. Проблемы, обсуждаемые людьми, сложны, имеют много оттенков. Мы иногда болезненно относимся к точкам зрения, отличным от наших, что может быть причиной конфликтов.

Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга.

Основные способы — сравнение с возможным идеальным положением дел; с требованиями к данной деятельности нормативных документов; со степенью достижения цели деятельности; с результатами, достигнутыми

другими людьми; с положением дел в начале деятельности. Таким образом, деятельность может быть оценена по-разному и даже противоположно.

Психологическая несовместимость. Известны четыре уровня психологической несовместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный. Индивидуально-психологическая несовместимость проявляется в неудачном сочетании темпераментов и характеров взаимодействующих людей. При социально-психологической несовместимости фиксируется противоречие в жизненных ценностях и идеалах, мотивах, целях деятельности. Социальная несовместимость может проявляться в несовпадении убеждений, мировоззрений, идеологических установок и т. п. Очень часто социальная несовместимость связана с большими различиями в образовании, социальной принадлежности и т. п.

Напряженные межличностные отношения. Конфликты в организациях чаще возникают между работниками, отношения которых характеризуются напряженностью, взаимными негативными установками и т. п. Возникает порочный круг: чем хуже отношения, тем чаще конфликты, а чем чаще конфликты, тем хуже отношения.

Внутригрупповой фаворитизм, то есть предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп.

Конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами.

Ограниченные способности человека к децентрации, то есть к умению поставить себя на место другого человека и понять его интересы, к изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей.

10. *Стремление к власти.*

4. Личностные причины возникновения конфликтов.

Личностные причины конфликта связаны с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены

спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с окружающими.

К причинам, которые в большей степени являются психологическими, можно отнести следующие.

Оценка поведения другого как недопустимого. Ожидаемое поведение, общение, деятельность со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию, представлены желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми вариантами. Характер поведения зависит от индивидуально-психологических особенностей человека, его психического состояния, отношения к конкретному партнеру по взаимодействию, особенностей актуальной ситуации взаимодействия. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно.

Низкий уровень социально-психологической компетентности. Конфликтная ситуация — это трудная ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит неподготовленность людей к эффективным действиям в подобных ситуациях. Человек может не иметь представления о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Он может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь умений и навыков их применения на практике.

Недостаточная психологическая устойчивость к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Важнейшим направлением профилактики разрешения межличностных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка людей к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Плохо развитая у человека способность к эмпатии, то есть к пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов.

Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих.

Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т. д.

Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов являются также различные *акцентуации характера*. Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

5. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.

Потенциальной причиной конфликтов выступают **потери и искажения информации** не только при общении оппонентов, но и в самом восприятии людьми окружающего мира. Человек достаточно избирательно воспринимает бесконечно многообразную информацию об окружающем. Роль фильтра играют ценности, мотивы, цели, которые зависят от мировоззрения человека, его образованности, профессионализма, нравственности, культуры, жизненного опыта.

Рассмотрим основные причины.

Часть информации, которая в принципе может быть выражена словами, не высказывается человеком из-за ограниченности его словарного запаса. Обогащение словарного запаса человека способствует предупреждению конфликтов, вызванных трудностями в понимании людьми друг друга.

По причине недостатка времени в процессе общения теряется существенное количество информации. Чем насыщеннее жизнь человека, тем больше времени у него уходит на деятельность, тем меньше времени он может посвятить общению. Это затрудняет понимание людьми друг друга.

В ситуациях межличностного общения значительная часть информации, касающейся предмета разговора, существует на уровне бессознательного и в

принципе словами выражена быть не может. На уровне бессознательного и подсознания в психике человека содержится значительное количество существенной информации. Часть этой информации может восприниматься собеседником с помощью невербальных средств коммуникации.

Многое из того, что человек может выразить словами, он не считает нужным говорить. Причина может быть следующей: часть того, что он думает, вслух высказывать не принято, часть информации он не высказывает потому, что она характеризует его самого с негативной стороны, а часть информации он считает для данного разговора незначимой. Хотя на самом деле она может быть значима для собеседника.

Часть словесной информации слушающий не усваивает потому, что просто ее не слышит, так как отвлекается, думает о своих проблемах и т. п.

Не все, что говорит один человек, бывает сразу понятно другому. Информация теряется из-за того, что собеседник не успевает сразу понять все то, о чем идет речь. Вот почему устная речь должна быть более простой и понятной по сравнению с речью письменной.

На основании одной и той же информации разными людьми могут быть сделаны не только разные, но и противоположные выводы о позиции говорящего. Информация, которая исходит от кого-либо, может быть оценена как положительная одними людьми и как отрицательная другими.

Охарактеризованные выше потери и искажения информации могут приводить к тому, что представление одной стороны о позиции другой стороны в связи с обсуждаемой проблемой может весьма заметно отличаться от истинной позиции последнего. Стороны могут начать спорить из-за мнимого. Это расхождение в позициях может перерасти в конфликт, причины которого будут иметь информационный характер.

Лекция 12

Функции конфликтов.

Аннотация. В данной теме рассматриваются конструктивные и деструктивные функции конфликтов как по отношению к оппонентам, так и по отношению к группе.

Ключевые слова. Конструктивные функции конфликтов, деструктивные функции конфликтов, оппонент, группа, организация.

Методические рекомендации по изучению темы

- Тема содержит лекционную часть, где даются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается подготовиться к устному опросу и быть готовым отвечать на поставленные вопросы;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. <http://conflictology.ru/index.php/conflict>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.isras.ru/socis.html>
4. <http://www.politstudies.ru/>
5. <http://www.colorado.edu/conflict/>
6. <http://www.sipri.org/>
7. <http://www.pcr.uu.se>
8. <http://www.iwpr.net>
9. <http://www.clingendael.nl>
10. <http://www.crisisgroup.org/>

Список сокращений

ТМ – Теоретическая модель

ПМ – Процедурная модель

ЭМ – Эмпирическая модель

Глоссарий

Деструктивная функция конфликта– разрушающее воздействие конфликта на социальную систему, включая психику личности. Деструктивные функции конфликта, как правило, наиболее очевидны и поэтому чаще всего фиксируются в индивидуальном и массовом сознании.

Конструктивная функция– положительное влияние конфликта на социальные и психологические процессы в системе, где произошел конфликт.

Вопросы для изучения:

1. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.
2. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.
3. Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе.
4. Конструктивные функции конфликтов по отношению к группе.

1. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.

В литературе выделяются следующие **деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.**

Истощение личностных ресурсов — материальных, духовных и жизненных сил — в результате конфликтного взаимодействия. Любой конфликт требует от личности мобилизации значительной части возможностей, которые направляются на его завершение. Часто ориентиром становится достижение собственных целей.

Деструкция системы межличностных отношений, сложившихся между субъектами взаимодействия до начала конфликта. Какими бы ни были взаимоотношения в момент возникновения противоречий, противодействие, ставшее реальностью, резко изменяет их характер. С момента первого инцидента появляющаяся неприязнь и возрастающая враждебность к другой стороне нарушают сложившиеся до конфликта взаимные связи.

Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов. Конфликт требует максимальной концентрации. В результате меньше внимания уделяется основной деятельности. Задачи остаются прежними, но отдачи от

любого из участников конфликта может не быть. Да и после конфликта оппоненты не всегда способны быстро восстановить прежнюю продуктивность.

Выраженное негативное воздействие на психическое состояние участников конфликта. Чаще всего здесь упоминают резкое изменение настроения участников конфликта, но это не единственная проблема. Изменяется восприятие ситуации, возрастает нервное напряжение, что мешает адекватно оценивать обстановку.

Закрепление в социальном опыте агрессивных способов решения проблем. Зачастую встречающееся стремление к достижению результата любой ценой, победы, ставшие результатом агрессивного давления, безальтернативное желание взять верх над оппонентом могут стать обычной практикой в подобных ситуациях социального взаимодействия. Успех, достигнутый таким путем, становится стереотипом поведения.

Возникновение стрессовых состояний, резкое возрастание вероятности заболеваний, особенно сердечно-сосудистых, а также хронических нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта. Достаточно ярким примером может быть положение руководителя, как роль достаточно конфликтная и одновременно ведущая к подобным заболеваниям.

Формирование негативного образа «другого» — «образа врага», который способствует созданию негативной установки по отношению к оппоненту, готовности действовать в ущерб ему.

Отрицательное влияние на развитие личности, что способствует формированию у человека неверия в справедливость, убежденность, что сильный всегда прав, мнения о том, что в данном коллективе ничего нового внедрить не удастся.

2. Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе.

В литературе выделяются следующие **деструктивные функции конфликтов по отношению к группе.**

Формируется установка на приемлемость насильственных действий: успех применения насилия в отстаивании интересов группы формирует ее убежденность в необходимости его использования.

Происходит «деиндивидуализация» взаимного восприятия сторон конфликта, что является результатом эмоциональной напряженности. Противостояние оппонентов, их групп поддержки в коллективе ослабляет самосознание каждого в отдельности и ориентирует на цели группы. Поскольку позиция и цели такой группы «единственно правильные» и значимые, противоположная сторона всегда не права, каких бы взглядов ни придерживались отдельные ее члены. Восприятие друг друга осуществляется по принципу «Мы — Они».

Разрушаются традиции общения, коммуникативных взаимосвязей в коллективе, организации.

Возрастает возможность отрицательного влияния на взаимоотношения в коллективе. Анализ конфликтной ситуации показывает, что достаточно часто на стороне обеих конфликтующих сторон выступают другие члены коллектива. Подобное разделение способно не только внести разлад в функциональные взаимосвязи, но и породить новые конфликты между сторонниками противоположных позиций. В конечном итоге снижается удовлетворенность бывших коллег принадлежностью к своему коллективу, вернуть которую зачастую оказывается невозможно.

Ослабевают ценностно-ориентационное единство группы, снижается групповая сплоченность. При всем разнообразии мнений, установок в коллективе фиксируется совпадение позиций по ключевым целям. Связующим звеном выступает деятельность, объединяющая индивидуальности. Конфликтная ситуация приводит к разделению коллектива, разрушая сложившееся положение.

Ухудшается качество совместной деятельности коллектива, которое происходит, когда конфликт медленно затухает; когда своих целей добился оппонент, который был неправ; когда конфликт оказался длительным и др.

Ухудшается социально-психологический климат в группе.

3. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам.

К конструктивным функциям конфликта по отношению к основным участникам можно отнести следующие.

Происходит полное или частичное устранение противоречия, возникающего в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления, отдельных работников и т. п. Конфликт высвечивает нерешенные вопросы, которые привели к возникновению непримиримых противоречий. Данная функция стоит одной из первых в ряду факторов, обеспечивающих жизнестойкость конфликтного поведения.

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, их порядочность и деловитость, тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя и т. д.

Позволяет ослабить психическую напряженность — реакцию участников на конфликт, одной из характеристик которого всегда являются негативные эмоции. Конфликтное взаимодействие способно снять у человека эмоциональную напряженность, вызванную осознанием трудноразрешимых противоречий.

Служит источником развития личности, опыта в межличностных отношениях. Процессы социализации и адаптации, сопровождающие человека, проходят и через плоскость конфликтных отношений, в значительной мере обогащая информацией о возможностях и вариантах преодоления противоречий. Это, безусловно, расширяет сферу и способы взаимодействия человека с окружающими, дает новый социальный опыт решения трудных ситуаций.

Может улучшить качество индивидуальной деятельности. Парадоксальная, на первый взгляд, функция конфликта нашла подтверждение в исследовательской практике. В первую очередь это характерно для начальных

этапов конфликта, когда демонстрация персональных результатов может способствовать занятию более выгодной позиции, влиянию на общественное мнение.

Является одним из средств самоутверждения личности. Попытка решения противоречий, пусть и конфликтным путем, может стать возможностью проявления своей позиции по отношению к проблемам коллектива, возможностью выделиться как личности, имеющей собственный взгляд на них. В конечном итоге это становится путем формирования активной позиции во взаимодействии с окружающими.

4. Конструктивные функции конфликтов по отношению к группе.

Конструктивные функции конфликта по отношению к социуму заключаются в следующем.

Высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы, особенно там, где члены группы привыкли скрывать или гасить их.

Зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки, актуализирует гуманистические ценности, позволяет оценить их общность и антагонизм. Как указывает Л. Козер: «Борьба может соединять вместе индивидуумов и группы, не связанных какими-либо отношениями. Коалиции и временные союзы в большей степени, чем постоянные и сплоченные группы, будут являться результатом конфликтов, в которых затрагиваются, в первую очередь, прагматические интересы участников».

Выступает средством активизации социальной жизни группы или общества, поддерживает социальную активность людей, способствует предотвращению застоя, служит источником развития. Нужно учесть и тот факт, что отсутствие конфликтов может быть свидетельством слабости групповой структуры, которая накапливает негативизм и враждебность вместо того, чтобы открыто разрешать противоречия, осознав конфликт как допустимое при определенных условиях средство.

Способствует созданию новых, более благоприятных условий, к которым легче адаптируются члены коллектива.

Выполняет функцию сплочения группы перед лицом внешних трудностей, группа приобретает качественно новое состояние. В первую очередь это касается ситуаций конфликтов с другой группой, имеющей иные интересы и ценности. В таких конфликтах мобилизуются усилия всех членов и стираются внутренние различия.

Способствует поиску продуктивных решений проблем. Данная функция проявляется особенно ярко там, где при наличии четких критериев оценки деятельности значим вклад каждого члена коллектива и имеется опыт конструктивного преодоления противоречий.

Оптимизирует межличностные отношения, может благоприятно влиять на взаимоотношения в коллективе. Конфликт позволяет устранить проблемы в отношениях. Факт снижения напряженности между оппонентами играет стабилизирующую роль, в результате чего устанавливается более доброжелательная обстановка, что происходит почти в каждом втором конфликте. В то же время ярче всего это проявляется в ситуациях, когда ключевые интересы и ценности не затронуты.